

UNIVERZITA KARLOVA

Filozofická fakulta

Katedra psychologie



DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Lada Švadlenková

Účinné intervence v rámci chatové krizové pomoci

Effective Intervention in Chat Counselling

Praha, 2019

Vedoucí práce: PhDr. Katarína Loneková, Ph.D.

Poděkování

Ráda bych poděkovala všem, kteří se mnou spolupracovali při tvorbě této práce. Poděkování patří vedoucí práce PhDr. Kataríně Lonekové, Ph.D. za vedení práce, četné konzultace, rady a doporučení. Dále děkuji Lince bezpečí, jejím zaměstnancům a Peterovi Porubskému. Bez nich by tato práce nemohla vzniknout.

Za konzultace statistického zpracování dat děkuji Bc. Julii Melicharové, Táně Mančíkové a Mgr. Ing. Marku Vrankovi.

Děkuji také svému partnerovi, bratrovi, celé rodině a přátelům, kteří mi byli podporou při tvorbě této práce.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 23.7.2019

.....

Bc. Lada Švadlenková

Abstrakt

Tato diplomová práce pojednává o tématu účinných intervencí v rámci chatové krizové pomoci v souvislosti se zvýšeným zájmem dětí, dospívajících a mladých dospělých o tyto služby v České republice.

V teoretické části je shrnuto téma krizové pomoci a více rozpracována problematika krizové intervence. Jsou představeny vybrané modely, postupy a také metody a techniky krizové intervence. V souvislosti s krizovou intervencí se také práce věnuje popisu sociální opory, účinnosti a účinných intervencí. Nejvíce prostoru je vyhrazeno pro téma chatové krizové intervence a její specifika v souvislostech s dětmi a dospívajícími. Empirická část pojednává o smíšeném výzkumu, který proběhl v organizaci Linka bezpečí - krizové lince pro děti a mladé dospělé s celostátním rozsahem. Klienti a konzultanti hodnotili proběhlý chatový rozhovor pomocí dotazníku a následně byla provedena analýza záznamů chatových konverzací.

Klíčová slova

chatová krizová intervence, chatové poradenství, děti, dospívající, mladí dospělí, účinnost, účinné postupy, Linka bezpečí / dětská linka důvěry

Abstract

This master's thesis studies effective intervention in chat-based crisis support. This topic is especially relevant, as children, adolescents and young adults have been becoming more interested in such services in the Czech Republic.

The theoretical part provides a window into the field of crisis support and elaborates on details of crisis intervention. It presents selected models, approaches, methods, and techniques of crisis intervention. The thesis also describes social support, effectivity, and effective intervention and connects these issues with the topic of crisis intervention. The main aim of this part is to focus on chat-based crisis intervention and its specific features when concerning children and young adults.

The empirical part presents a mixed methods study conducted in the Safety line organization, which operates an important nation-wide hotline for children and young adults. In the study, clients and consultants were asked to evaluate the conversation that had just ended by filling out a questionnaire. The chat records were then analyzed in the next part of the study.

Key words

chat-based crisis intervention, chat counselling, children, adolescents, young adults, effectivity, effective approaches, Safety line / Child Helpline

OBSAH

Úvod	8
I. Teoretická část.....	9
1. Krizová pomoc	9
1.1 Krize	9
1.2 Teorie krizí	10
1.3 Druhy krizové pomoci	11
2. Krizová intervence.....	13
2.1 Modely a základní postupy krizové intervence	14
2.1.1 ABC model krizové intervence	14
2.1.2 IPS model (Interpersonal problem solving model).....	15
2.1.3 Robertsův sedmistupňový model krizové intervence	15
2.1.4 Model krizové intervence podle Bohumily Baštecké.....	16
2.1.5 Základní postupy krizové intervence podle Daniely Vodáčkové.....	18
2.2 Základní metody a techniky v krizové intervenci	19
2.2.1 Definice jednotlivých základních technik a metod.....	19
2.2.2 Specifické metody práce v krizové intervenci.....	22
2.3 Sociální opora poskytovaná v krizové intervenci.....	23
2.3.1 Emocionální opora.....	24
2.3.2 Instrumentální opora.....	24
2.4 Účinnost a účinné intervence.....	25
3. Chatová krizová intervence	28
3.1 Vývoj chatu v rámci internetového poradenství.....	29
3.2 Vliv prostředí internetu na poskytovanou odbornou pomoc	30
3.3 Chatová krizová intervence z pohledu pracovníka.....	31
3.4 Chatová krizová intervence u dětí a dospívajících	33
3.4.1 Klienti chatu	34

3.4.2 Témata hovorů na chatu	35
3.4.3 Oblíbenost prostředí chatu a internetu u dětí a dospívajících.....	36
3.4.4 Vztah v online prostředí mezi pracovníkem a dítětem nebo dospívajícím.....	38
3.5 Specifika krizové intervence při práci s dětmi	39
3.5.1 Doporučení při práci s dětmi na základě potřeb	39
3.5.2 Pětifázový model při práci s dětskými klienty	41
4. Nové trendy: využití SMS poradenství pro děti a dospívající.....	43
5. Linka bezpečí.....	45
II. Empirická část.....	46
1. Cíle výzkumu.....	46
2. Typ výzkumu.....	46
3. Design výzkumného projektu.....	47
3.1 Fáze výzkumu a sběr dat	49
4. Východiska a předpoklady	52
5. Výzkumné hypotézy a otázky	54
5.1 Výzkumné otázky a hypotézy pro kvantitativní část výzkumu.....	54
5.2 Výzkumné otázky pro kvalitativní část výzkumu	55
5.3 Vymezení zkoumaných proměnných	55
6. Metody získávání dat.....	58
6.1 Kvantitativní metody získávání dat	58
6.1.1 Popis dotazníků	58
6.1.2 Reliabilita	62
6.1.3 Položková analýza	62
6.1.4 Faktorová analýza.....	62
6.1.5 Validita	64
6.2 Kvalitativní metody získávání dat	65
6.2.1 Interpretativní obsahová analýza a metoda kontrastů a srovnávání	65

7. Metody zpracování a analýzy dat	65
8. Etika výzkumu	66
9. Výzkumný soubor	67
9.1 Skupiny respondentů	67
10. Výsledky	71
10.1 Výsledky kvantitativní části výzkumu	71
10.1.1 Výsledky měření dotazníků	71
O1: Jak klienti celkově hodnotí proběhlé chatové konverzace na základě měření dotazníkem ES-Q?	71
O2: Jaké jsou naměřené rozdíly mezi párovými položkami v dotazníku pro klienty ES-Q a konzultanty C-Q?	72
O3: Které položky v dotazníku ES-Q dosáhly nejvyššího a nejnižšího ohodnocení? ..	77
10.1.2 Výsledky statistické analýzy	79
10.2 Výsledky kvalitativní části výzkumu	83
O1: Jaké jsou rozdíly a podobnosti mezi klienty ve skupině s vysokým celkovým hodnocením oproti skupině s nízkým celkovým hodnocením na základě získaných údajů?	83
O2: V jakých konkrétních technikách, postupech a jejich užití se liší chaty s vysokým celkovým hodnocením a chaty s nízkým celkovým hodnocením?	86
Práce se zakázkou	86
Práce s časem	90
Opakované poděkování spojené se zpětnou vazbou od klienta	94
O3: Jaká zásadní doporučení vyplývají ze srovnání chatů s vysokým celkovým hodnocením a chatů s nízkým celkovým hodnocením?	96
10.3 Shrnutí výsledků kvantitativní a kvalitativní části výzkumu	98
10.3.1 Shrnutí výsledků kvantitativní části	98
10.3.2 Shrnutí výsledků kvalitativní části	98
10.3.3 Propojení výsledků kvantitativní a kvalitativní části a jejich interpretace	98

11. Diskuse	103
Závěr	107
Seznam použité literatury	108
Seznam grafů	117
Seznam obrázků	118
Seznam tabulek	119
Seznam zkratek	120
Příloha 1	I
Příloha 2	V
Příloha 3	VIII

Úvod

Téma této práce jsem si zvolila z několika důvodů. Prvním důvodem je má osobní zkušenost s krizovou intervencí na telefonu a na chatu. Již 3 roky pracuji v organizaci Linka bezpečí. Nyní pracuji na pozici asistent náslechu a zabývám se zácvikem nových pracovníků Linky bezpečí. Kromě akreditovaného výcviku telefonické krizové intervence, jsem prošla také akreditovaným výcvikem v chatové krizové intervenci.

Druhým důvodem je zvyšující se zájem dětských klientů o službu chatové poradny Linky Bezpečí. V prosinci roku 2018 proběhlo rozšíření této služby zhruba ve dvojnásobném rozsahu. Zvyšující se zájem s sebou přináší otázky: V čem je toto komunikační médium pro klienty zajímavější? Jaké jsou jeho výhody a nevýhody? Které postupy klienti vnímají jako účinnější?

V České republice jsem neobjevila výzkum, který by hodnotil právě účinnost chatové krizové intervence na populaci dětí do 18 let a dospělých studentů do 25 let. Výzkum s tímto zaměřením jsem neobjevila ani u dospělé populace. Ve své práci proto vycházím především z výzkumů zahraničních, prováděných na dětských linkách důvěry, které, stejně jako Linka bezpečí, patří do celosvětové asociace dětských linek důvěry Child Helpline International.

V práci nejprve krátce představím krizovou pomoc. V další části se budu zabývat přímo krizovou intervencí, shrnu vybrané postupy a techniky krizové intervence. Dále shrnu vybrané poznatky k tématu chatové krizové intervence s dětskými a dospívajícími klienty.

Nejvíce prostoru je věnováno výzkumnému projektu, který se skládá jak z kvantitativní, tak kvalitativní části.

Tato práce bude používat generického maskulina (tedy mluvnického mužského rodu, který zde zastupuje jak muže, tak ženy). V práci je citováno podle normy APA.

I. Teoretická část

1. Krizová pomoc

Jak lze vidět v názvu, krizová pomoc je kombinací slov krize a pomoc. Tato slova jsou nejobecnější úrovní, na které lze krizovou pomoc vnímat a jsou srozumitelná i laikovi. V této kapitole se krátce dotknu toho, co představuje slovo krize a více rozvinu, co znamená slovo pomoc.

1.1 Krize

Vzhledem k množství dostupné literatury uvedu pouze vybrané definice a typologie k tématu krize. Pojem krize lze chápat mnohovýznamově. Krize v kontextu psychologickém je definována podle Robertse (c2005, s. 11) takto: „*období psychologické nerovnováhy, pociťované jako výsledek ohrožující události nebo situace, které představuje významný problém, které se nepodařilo vyřešit známými copingovými strategiemi.*“

Špatenková (2004, s. 48) se domnívá, že krize představuje zároveň nebezpečí i šanci:

Většina krizí s sebou přináší určité ohrožení, nebezpečí, ale také zničení, ztrátu, zmar. Na druhé straně je možné nahlížet na krizi z jiného úhlu pohledu. Krize je také příležitost, šance. Může být jedinečnou (a třeba neopakovatelnou) šancí ke změně, příležitostí začít něco nového. Může to být čas, kdy necháme minulost minulostí a začneme znovu, jinak – a třeba lépe. (...) Jedinec se může stát psychicky odolnějším, uzrát jako osobnost, duchovně vyrůst, harmonizovat své vztahy s okolím.

Z uvedených poznatků lze tedy krizi vnímat jako dva póly jednoho kontinua podle toho, jak je krize zvládnuta. Představuje možný růst a potenciál pro člověka, který se adaptuje a integruje změny. Naopak pro člověka, který krizi prochází a neuvědomuje si nutnost změn, tedy stagnuje, či se do krize více propadá a zamotává, představuje krize riziko na úrovni bio-psycho-sociální (Kebza, 2009). Krize může mít dopad na všechny oblasti života, nicméně nejedná se o nemoc, ale pouze o normální reakci na nenormální situaci (Špatenková, 2004).

Krize je možné rozdělit na mnoho druhů. Lze je dělit na základě rozsahu, tedy podle toho, kolik účastníků krize postihla na: individuální (osobní), skupinové (komunitní), společenské (hospodářské, politické, vojenské), celosvětové (globální) úrovni (Kebza, 2009, s. 5). Podle tohoto dělení se v této práci se nejvíce zaměřuji na krize individuální, jelikož to

nejvíce naplňuje způsob vedení chatové krizové intervence na Lince bezpečí. Ta probíhá formou dialogu mezi pracovníkem a klientem.

Každá krize je považována za individuální a jedinečnou, nicméně existuje obecný model průběhu krize podle Geralda Caplana z jeho knihy *Principles of preventive psychiatry* (1964, citováno podle Kebza, 2009, s. 12-13):

1. *Informace, vědomosti, schopnosti, dovednosti a dříve osvědčené zdroje pomoci se v kontaktu s podnětem, který je příčinou rozvíjející se krize, ukazují jako nedostatečné a neefektivní. To vede k napětí a neklidu.*
2. *Začíná převažovat přesvědčení, že situaci nebude možno zvládnout. Pocit neúspěchu, pokles sebevědomí, narůstající pocity napětí.*
3. *Narůstající napětí vede k mobilizaci všech psychických (i fyzických) rezerv k hledání nových způsobů řešení dané situace. To vede buď ke zvládnutí krize nebo k jejímu přechodu do chronického stavu.*
4. *Napětí dále roste a stává se nesnesitelným, je většinou provázeno stažením se ze sociálních kontaktů, což urychluje cestu k dezorganizaci a dezintegritě. Stoupající riziko zkratkového jednání, agrese, abúzu alkoholu, drogové závislosti, suicidia atd.*

1.2 Teorie krizí

Kebza (2009, s. 4) shrnuje různá pojetí pojmu krize: „*krizí může být jakákoli výjimečná, většinou negativně vnímaná, rozhodující, obtížná či náročná situace*“, krizí může být selhání adaptačních mechanismů, ohrožení v oblasti biologické, psychické a sociální, extrémní psychická zátěž (např. závažná životní událost, krize jako přechod mezi vývojovými stádii (Kebza, 2009).

Toto shrnutí se vztahuje k pojmu krize a jeho významu, svým výčtem se ale Kebza (2009) blíží ke typologii krizí. Existují různé typologie krizí, nejznámější je pravděpodobně Baldwinova typologie (Baldwin, 1978), který dělí krize na:

- 1) **Situační** – je znám spouštěč krize, jedná se o nepříjemnou či tísnivou situaci.
- 2) **Tranzitorní** – krize přechodová neboli také krize z očekávaných životních změn, tedy krize související s očekávanou změnou v životě, změnou nebo ztrátou role (např. svatba, odchod dětí z domova).
- 3) **Krize z traumatu** – krize způsobené náhlou nečekanou událostí, která působí traumaticky a narušuje integritu jedince (např. autonehoda).
- 4) **Krize vývojové** – krize způsobené nevyřešením základních vývojových otázek (sem spadá např. vyřešení vývojové krize intimita versus izolace podle koncepce vývojových krizí Erika Eriksona).

- 5) Psychopatologické krize – speciální verze situační krize zkombinovaná s existující psychickou poruchou (např. člověk trpící poruchou nálady může být více zranitelný).
- 6) Krize vyžadující okamžitou psychiatrickou pomoc – člověk který ohrožuje sebe nebo své okolí, není schopen své jednání usměrnit např. při závislosti, při psychotické atace.

Český autor Jan Vymětal formuluje (1995) jiné rozdělení duševních krizí:

- 1) Krize vývojové – Vymětal o nich mluví jako o „*normálních*“ krizích, které postihují všechny lidi v životním vývoji, jako příklad uvádí to, co Baldwin (1978) definuje jako krize tranzitorní.
- 2) Krize traumatické – jedná se o krize v důsledku náhlých nečekaných událostí, Vymětal zdůrazňuje, že klientovo prožívání těchto krizí je provázeno pocitem zoufalství.
- 3) Krize zjevné – klient si tuto krizi uvědomuje, zdrojem krize je rozpor mezi vnímaným sebeobrazem klienta a skutečností.
- 4) Krize latentní – klient si tuto krizi nechce připustit.
- 5) Akutní krize – mívají jasně ohraničený začátek a konec, podobně jako krize traumatické jsou reakcí na závažnou životní událost, jsou ale provázeny bouřlivou reakcí.
- 6) Chronické krize – není zcela jasný začátek a konec krize, jsou to krize trvající v řádu měsíců a let, nejčastěji se týkají interpersonálních vztahů, ve chvíli, kdy chronická krize vrcholí nejčastěji se přemění do krize akutní.

1.3 Druhy krizové pomoci

Výklad sousloví krizová pomoc je nejednoznačný, lze si pod ním představit mnoho druhů pomoci. Od sociálně-psychologické pomoci po pomoc integrovaného záchranného systému. Krizová pomoc nachází ukotvení v § 60 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (2006), kde je definována takto:

(1) Krizová pomoc je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami. (2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti: a) poskytnutí ubytování, b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, c) sociálně terapeutické činnosti, d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Zákonné ukotvení je tedy pro širší repertoár služeb, než je krizová pomoc sociálně-psychologická. V této práci krizovou pomocí označuji sociálně-psychologickou pomoc využívající techniky krizové intervence, a to v rámci různých služeb. Vodáčková (2002, s. 53) používá tuto definici krizové pomoci:

Krizová pomoc je komplexem služeb, které odpovídají na klientův prožitek vlastní životní situace, již vnímá jako neodkladnou a naléhavou a ve stavu nouze ji není schopen řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů. Cílem je poskytnout klientovi bezpečí, podporu, naději a vedení, aby pocítil úlevu, aby se zvýšila jeho schopnost situaci zvládat a aby se vrátil na předkrizovou úroveň přizpůsobení a žití. Krizová pomoc je krátkodobá, trvá obvykle do sedmi dnů a v dosahu má krizové lůžko.

Krizová pomoc je tedy kombinací postupů, které v krátkém čase mají vést ke stabilizaci klienta. Baštecká (2003) kromě zajištění bezpečí pro sdílení, podpory v průběhu krize a motivování vidinou naděje také zdůrazňuje vedení. Vedení je podle ní zásadní součástí krizové pomoci, při nedostatku vedení jsou pracovníci v pomáhajících profesích klienty vnímáni jako bezradní nebo s nedostatkem zájmu o klienta (Baštecká, 2003).

Nejčastěji se krizová pomoc rozděluje na neformální a formální pomoc v krizi (Špatenková, 2004). Neformální pomocí v krizi je myšlena pomoc laická. Tu dělíme na vzájemnou pomoc – tedy pomoc okolí člověka (kamarádů, známých, kolegů, příbuzných a rodiny) a svépomoc. Svépomoc zahrnuje různé způsoby vyrovnávání se se vzniklou situací. Mohou to být způsoby efektivní i neefektivní, vědomé i nevědomé. Do těchto způsobů lze zahrnout akutní reakci na stres, obranné mechanismy, vlastní copingové strategie, tedy osvědčené způsoby zvládání a řešení situací (Lucká & Koblí, 2002; Špatenková, 2004; Špatenková, 2011).

Formální pomocí v krizi je myšlena pomoc odborná poskytovaná institucionálně. Z pravidla vyhledání tohoto druhu pomoci již předchází vyzkoušení neformální pomoci a teprve když tato pomoc selhává, obrací se klient na instituci (Špatenková, 2011). Nejčastější formální metodou pomoci v krizi je krizová intervence. Využití metod krizové intervence je možné napříč spektrem pomáhajících profesí, tedy nejen v práci psychologa, ale i psychiatra, sociálního pracovníka, lékaře a dalšího zdravotnického personálu (Špatenková, 2004).

2. Krizová intervence

Krizová intervence je profesionální forma krizové pomoci. Je to označení „*pro komplexní soubor zásad, návrhů, doporučení a opatření pro způsob vedení pomoci v psychické krizi*“ (Kebza, 2009, s. 97).

Vymezení krizové intervence je často postaveno na výsledku, kterou použití této metody pro klienta přináší – úleva, obnovení funkčnosti, stabilizace. Některé definice se zaměřují na způsoby a postupy práce pracovníka – zaměření na spouštěč krize, práce s dostupnými zdroji klienta a podpora jeho vlastních kompetencí.

Mlčák (2011) rozlišuje mezi lékařskou krizovou intervencí, sociální krizovou intervencí, právní krizovou intervencí a psychologickou krizovou intervencí. Psychologickou krizovou intervencí představuje jako způsob práce, který zajistí obnovení duševní rovnováhy, eliminaci a zastavení progresu nežádoucích příznaků.

Definovat krizovou intervencí lze na základě jejího cíle. Cíl krizové intervence je obnovení předkrizové úrovně fungování (Yeager & Roberts, 2015). Vodáčková (2002, s. 64) považuje za cíl „*pracovat s tím, co je v dané chvíli akutní, nejzřetelnější, nejpotřebnější a nejviditelnější*.“

Baštecká (2003) představuje krizovou intervencí jako metodu, která obsahuje způsoby chování a jednání odborníka, které na klienta působí úlevně a vedou ho k řešení jeho situace. Důležité je zaměření a vyhledání zdroje krize, prožívání klienta, hledání pomoci v klientově okolí či vyřešení situace vlastními silami klienta. Vodáčková (2002, s. 60) zmiňuje účinek krizové intervence: „*Krizová intervence s sebou obvykle přináší účinek změny – nejde však o psychotherapeutický záměr, který tuto změnu vyvolává, spíše klientovu schopnost svůj prožitek z vyřešené krize integrovat do dalšího života – uchopit smysl a příležitost krize*.“

Vymětal (1995) rozeznává dva cíle krizové intervence, a to stabilizaci osobnosti a porozumění situaci s ohledem na budoucnost. Kastová (2000, s. 22) vnímá cíle krizové intervence takto: „*... v první řadě je důležité propracovat spouštěcí mechanismy krize, ale také její hlubší souvislosti, tedy hlubší smysl. Za druhé by měla krizová intervence umožnit nový způsob zacházení s úzkostí. Za třetí obnáší pomoc při řešení vnějších problémů*.“ Klimpl (1998) vymezuje krizovou intervencí oproti psychoterapii jako metodu, jejíž cíle jsou skromnější, dosažitelnější a bezprostřednější. Také vnímá, že krizovou intervencí nelze přesně oddělit od akutní psychiatrie, hranice mezi těmito oblastmi není zcela jasná.

Krizovou intervenci lze také vymezit skrze indikované použití. Doporučuje se u osob, které se ocitly v následujícím výčtu situací (Foitová & Lorenc, 2009):

1. V akutní krizi následkem nečekaného traumatického zážitku, např. oběti katastrof, nehod, přepadení, znásilnění. Ale i lidé, které zasáhla jiná nečekaná událost (smrt v rodině či blízkém okolí, rozpad vztahu).
2. V oblasti celospolečenského konfliktu a s ním spojených problematických situací (např. válečný konflikt, emigrace).
3. V neodkladném psychickém stavu vyžadujícím okamžitou péči: v akutních krizích (např. sebevražedné tendence), v akutní reakci na stres, v akutní dekompenzaci.
4. V období stabilizace jako podpora pro chronické psychiatrické pacienty.

S poskytováním krizové intervence se lze setkat v rámci různých služeb. Vodáčková (2002) rozlišuje 4 formy krizových služeb:

1. Lůžkové služby, nejčastěji se jedná o krizová centra.
2. Terénní krizové služby.
3. Služby v přirozeném prostředí klienta.
4. Telefonní krizové služby, nejčastěji se jedná o linky důvěry. Ty by měly splňovat principy dostupnosti, návaznosti, týmové práce, anonymity klienta i konzultanta a řídit se etickým kodexem České asociace pracovníků linek důvěry ("Etický kodex", 2019).

2.1 Modely a základní postupy krizové intervence

V rámci krizové intervence lze využít celou řadu modelů, jak postupovat při vedení rozhovoru s klientem. Modely se mohou lišit podle způsobu práce s klientem, podle použití v různých službách, podle cíle či výsledku krizové intervence. V této kapitole představím vybrané z nich.

2.1.1 ABC model krizové intervence

Tento obecný model krizové intervence je orientovaný na problém a jeho řešení. Špatenková (2004, s. 39) uvádí, že pro efektivní použití tohoto modelu, je třeba intervenci uskutečnit v období čtyř až šesti týdnů od spouštěče krize. Jedná se o třístupňový model, který se skládá z následujících fází (Špatenková, 2004).

Fáze A je fází, ve které **navazujeme kontakt s klientem** a budujeme dobrý vztah.

Fáze B se věnuje **identifikaci problému, nalezení spouštěče** krize a soustředění se na její prozkoumání.

Fáze C se zabývá **vyrovnávacími strategiemi klienta** (copingové strategie). Mapuje, pomocí jakého chování se vyrovnával se zátěžovou situací v minulosti, hledá funkční strategie. Pojmenovává současné strategie a připravuje budoucí vyrovnávací strategie (Špatenková, 2004).

2.1.2 IPS model (Interpersonal problem solving model)

Interpersonální model zaměřený na problém a řešení (*problem solving*). Vychází z kognitivně-behaviorálního přístupu a je doporučován jako pomůcka pro všechny pracovníky, kteří se setkají s krizovou situací (např. učitelé ve škole). Model pracuje s vlivem emocí v krizové situaci na kognitivní funkce (Meijers, c2007).

Jednotlivé kroky Meijers (c2007) shrnuje takto:

- 1) Identifikovat krizi a akceptovat ji.
- 2) Definovat krizi vlastními slovy a tím dojít k jádru, v čem krize spočívá.
- 3) Snažit se porozumět krizové situaci.
- 4) Nastavit si přiměřené cíle (behaviorální nebo emocionální).
- 5) Hledání alternativních způsobů zvládnutí krizové situace, jak na úrovni jednání, tak na úrovni emocionální.
- 6) Zhodnotit varianty a vybírat z těch variant, které jsou v dané situaci slibnější.
- 7) Uskutečnění vybraných variant.
- 8) Zhodnocení účinnosti celého procesu a pokud je třeba sjednat nápravu v předchozích stádiích.

2.1.3 Robertsův sedmistupňový model krizové intervence

Roberts publikoval (1991, citováno podle Roberts, c2005) model krizové intervence, který doporučuje jako vodítko pro práci v krizových situacích. Roberts (c2005) uvádí, že model staví a syntetizuje zásadní poznatky od Geralda Caplana, Naomi Golanové, Howarda Parada a svého vlastního díla. Tento model staví tak, aby fungoval i při minimálním počtu kontaktů. Roberts (c2005) se v krizové intervenci zaměřuje na oběti hromadných neštěstí, přírodních katastrof a oběti traumatu.

Roberts (c2005) definuje těchto 7 stupňů, kterými se má pracovník řídit, aby krizová intervence mohla proběhnout úspěšně:

1.	stupeň – Důkladně propátrejte a posuďte situaci klienta (zejména smrtelné ohrožení), vytvořte plán pro případ ohrožení klienta nebo jeho okolí, zjistěte, jaké jsou okamžité psychosociální potřeby klienta.
2.	stupeň – Navažte psychologický kontakt s klientem, pracujte na vytvoření vztahu (raportu), projevujte respekt, přijetí, ubezpečujte klienta a projeďte nesoudící postoj).
3.	stupeň – Prozkoumejte všechny úhly pohledu na klientův problém a identifikujte hlavní problémy, včetně tzv. poslední kapky ale i situací, které předcházely krizi.
4.	stupeň – Povzbudte klienta k vyjádření pocitů a emocí Použijte techniky aktivního naslouchání.
5.	stupeň – Vytvářejte s klientem copingové strategie, prozkoumávejte alternativní možnosti a vyhodnoťte předchozí strategie pro řešení
6.	stupeň – Vytvořte akční plán (pojmenujte kroky), který pomůže klientovi obnovit předchozí úroveň kognitivního fungování
V TÉTO FÁZI BY MĚLO DOJÍT K VYŘEŠENÍ KRIZE	
7.	stupeň – Vytvořte hodnotící plán a následnou dohodu Dohoda ohledně dalších setkání, klient by měl mít možnost dalšího setkání (podporující setkání v období 3-6 měsíců)

Tabulka 1. Robertsův sedmistupňový model krizové intervence (1991, citováno podle Roberts, c2005, s. 20)

2.1.4 Model krizové intervence podle Bohumily Baštecké

Z Robertsova modelu čerpá ve svém přístupu ke krizové intervenci Bohumila Baštecká (2005). Baštecká stejně jako Roberts vypracovává postupy a metodiky pro psychosociální práci s oběťmi nehod, hromadných neštěstí a přírodních katastrof. V ČR se jedná především o nehody dopravní (např. železniční nehody ve Studénce) nebo záplavy. Jednotlivé fáze pojmenovává a shrnuje jinými výrazy, dává větší důraz na praktické kroky (Baštecká, 2005):

1. Posouzení

- Pracovník potřebuje zjistit, v jaké situaci se klient nachází a jaké okolnosti dané situaci předcházely. Měl by identifikovat **ohnisko, problém, spouštěč krize**.
- Pracovník prozkoumává, co klient chce a potřebuje. Tedy pracuje se **zakázkou (vyřčenou i nevyřčenou)**.
- Pracovník pomáhá klientovi zhodnotit jeho **vlastní síly**. Hledá způsoby, jakými si klient poradil v minulosti (copingové strategie), které strategie mu pomáhají

nyní a které ne. Pracovník také zjišťuje a posuzuje sebevražedné riziko. Na základě zhodnocení se vytváří **smlouva**, která má za úkol poskytnout bezpečný rámec a **definuje cíl** spolupráce. Do smlouvy může patřit i několik specifických dohod: bezpečnostní dohoda (klient je schopen sebekontroly), dohoda proti sebevraždě.

D) Pracovník s klientem hledají **zdroje v okolí** klienta, tedy zkoumá funkčnost podpůrné sítě. Identifikuje zdroje sociální opory, ať už neformální (rodina, přátelé atd.) či formální (instituce).

2. Plánování

A) V této fázi pracovník **s klientem stanoví plán pomoci**. Zásadní pro stanovení plánu je spolupráce klienta (případně jeho okolí), uznání jedinečnosti klienta, zvážení možností klienta, zaměření na problém a bezprostřední situaci.

B) Plán by měl splňovat tyto podmínky: reálný (splnitelný), časově omezený, jasně formulovaný, konkrétní.

C) Náhradní možnosti v případě selhání plánu, může obsahovat i stanovení krizového plánu.

3. Provedení

Cílem je skrze pomoc pracovníka **realizovat časově ohraničené kroky**, které pomohou klientovi nabýt zpět ztracenou rovnováhu. Využít lze **poskytování opory** (skrze přístup ke klientovi, hájení jeho práv, úpravu podmínek a prostředí, provádění klienta předvídatelnými situacemi, zprostředkování dalších služeb).

4. Vyhodnocení

Sem patří vyhodnocení účinku krizové intervence a výsledků, domluva ohledně ukončení spolupráce nebo stanovení nové smlouvy. Po ukončení by klient měl mít možnost podpůrného setkání např. pro zprostředkování dalších služeb.

2.1.5 Základní postupy krizové intervence podle Daniely Vodáčkové

Vodáčková (2002) popisuje obecný postup v krizové intervenci, jak pro setkání tváří v tvář, tak pro telefonický kontakt. Průběh obou typů KI shrnuji v následující tabulce.

Krizová intervence v tváří v tvář	Telefonická krizová intervence
Příprava konzultace, zabezpečení základních potřeb klienta před samotnou konzultací, klient se setkává s prostředím, kde se nachází dané pracoviště např. krizové centrum, působí na něj také jakým způsobem je uveden, jak vypadá čekárna, nabídnutí vody, dostupnost toalet	Prostor komunikace ve chvíli kdy se klient rozhodne zavolat, čeká na zvednutí sluchátka (optimální po třetím zazvonění), představení služby
Úvod konzultace, vytvoření bezpečného místa a rámce, kontrakt (dohoda o spolupráci) pracovník se v této fázi představí, uvede klienta do pracovny, vysvětlí, jaké od klienta potřebuje údaje, aby mohl službu poskytnout, zda je služba zpoplatněna, sdělí také možnou délku sezení, sleduje a vyhodnocuje klientův emoční stav	Přirozené navázání kontaktu, problematické navázání kontaktu práce s obavami, nejistotou, rozpaky, mlčením klienta, potvrzení a ujasnění toho, jak služba funguje, ujištění o anonymitě, bezplatnosti či zpoplatnění služby
Započetí rozhovoru, orientace v situaci práce s klientem a jeho příběhem, zjištění základní souvislosti v rámci příběhu klienta, podstatné údaje o klientovi, precipitující faktory (využití otázek: Kdy? Jak? Co?) posouzení duševního stavu klienta	Základní údaje zjišťujeme údaje o klientovi pro pochopení situace, nejzásadnější údaj je věk, poté pohlaví, další možné údaje: rodinný stav, sourozenci, sociální situace, zaměstnání či škola, předchozí léčení, pokud souvisí s tématem hovoru
Práce s klientovou zakázkou a očekáváním zjišťujeme co konkrétního by klient potřeboval vyřešit, získat, dozvědět se, využíváme otázky a rekapitulace, nabízení možností	Očekávání a zakázka oproti KI v tváří v tvář je třeba nejprve navázat bezpečný kontakt, to může být odhadem ¼ celkového času hovoru, využití otázek na zakázku, sledování zakázky v průběhu hovoru, ověřování zakázky
Využití katastrofického scénáře jak a čím je klient ohrožen nebo se cítí ohrožen, reálné překážky a nebezpečí, pokud je to na místě otevřeně zjišťovat suicidální úvahy, práce s představou té nejhorší možné varianty	Zjištění základních souvislostí využíváme dotazování na situaci , současné pocity a jejich vývoj během hovoru, zkušenost s podobnou situací v minulosti, pozitivní prvky v současné krizi (co se daří), katastrofický scénář (Jak by to vypadalo, kdyby se situace zhoršila?), sebevražedné úvahy
Prozkoumání předchozích zkušeností, nalezení vyrovnávacích strategií Zjišťujeme, co fungovalo dříve, využíváme behaviorálních otázek (např. Co se Vám naposledy osvědčilo v podobné situaci?)	Další kroky, které vedou k řešení a změně Hledání vnějších i vnitřních opěrných bodů, tedy jak materiální, tak i emocionální podpory pro klienta, jeho sociální síť, mapování předchozích funkčních strategií, podpora a kotvení klienta v dalších krocích pro vyřešení situace či nalezení úlevy
Osvětlení psychodynamických souvislostí Nejde o práci s historickými zážitky klienta, ale zasazení dané situace do rámce, např. vztahového nebo vývojového	
Kontrakt (dohoda) a závěr konzultace Mapování toho, co je ještě potřeba k naplnění klientovy zakázky, plán dalších kroků, jasný a splnitelný postup v rámci dne či dní, uzavření dohody ohledně dalšího postupu, domluva ohledně dalšího setkání či následné péče	Ukončení rozhovoru Optimální hranici pro ukončování hovoru může být těžké vystihnout. Hovor ukončujeme ideálně ve chvíli, kdy je naplněná klientova zakázka, klient sám chce hovor skončit, klient přináší další témata nebo se jeho úvahy točí v kruzích, naplnění vytyčeného časového limitu, loučení s odkazem na další služby či opakované využití této služby

Tabulka 2. Srovnání postupů v krizové intervenci v tváří v tvář a telefonické (Vodáčková, 2002)

Z prezentovaných modelů lze usoudit, že ve většině případů **lze postup shrnout do těchto kroků**, které nicméně nemusí proběhnout přesně v tomto pořadí:

1. navázání kontaktu s klientem
2. zajištění bezpečí a ujištění klienta o bezpečí
3. prozkoumání klientovy situace
4. poskytnutí pochopení a podpory
5. umožnění a podpoření klienta ve vyjádření svých pocitů
6. stanovení a ujasnění cíle rozhovoru (i telefonického, chatového rozhovoru)
7. společná práce na hledání řešení
8. zkoumání předchozích strategií řešení problémů, hledání nových alternativ
9. formulování plánu a následných kroků
10. shrnutí a nabídka dalších/návazných služeb

2.2 Základní metody a techniky v krizové intervenci

V této kapitole shrnu a vysvětlím základní metody a techniky, které se dají použít v krizové intervenci. Krizová intervence integruje metody a techniky převzaté z různých terapeutických směrů: dynamické psychoterapie, systemické terapie, rogersovské psychoterapie a dalších. V některých případech jsou využívány i techniky práce s tělem (nejčastěji práce s dechem, pozicí těla atd.) (Vodáčková, 2002).

Postupy a techniky se mohou mírně lišit nebo se různě přizpůsobovat podle formy poskytované krizové intervence, tedy podle toho, zda se jedná o KI v tváři v tvář, telefonickou KI nebo chatovou KI. Vybírám zde nejčastěji užívané metody a techniky v telefonické a chatové krizové intervenci.

2.2.1 Definice jednotlivých základních technik a metod

Provázení: metoda přizpůsobení se na základě klientova tempa a vyjadřování. Účelem je navázat kontakt, vybudovat důvěru, předpokladem je dovednost empaticky naslouchat, jedním z druhů provázení může být zrcadlení (Vodáčková, 2002).

Aktivní naslouchání: techniky aktivního naslouchání prostupují celý hovor, konzultant sleduje nejen reakce klienta, ale i své. Do technik aktivního naslouchání se řadí různé verbální, paraverbální i nonverbální reakce konzultanta, kterými potvrzuje klientovi, že mu věnuje pozornost (Špatenková, 2004, 2017). Jedná se např. o přikyvování, udržování

očního kontaktu, v telefonickém hovoru citoslovce „hm“, „aha“. Špatenková (2004, 2017) sem řadí **kladení otázek, parafrázování, opakování, poskytování zpětné vazby**.

Špatenková (2017) shrnuje základní pravidla aktivního naslouchání v rámci telefonické krizové pomoci: soustředit se a naslouchat, využívat vhodně práci s mlčením, nereagovat unáhleně a odpověď si připravit, připravit prostředí tak, aby nedocházelo k rušení, dávat klientovi možnost doptat se a ujasňovat si informace, rozčlenit instrukce a ověřit si jejich pochopení, sledovat verbální i neverbální projevy a reagovat na ně, dávat najevo svůj zájem o klienta pomocí zmíněných technik (viz techniky efektivní komunikace).

Vedení: vést rozhovor určitým směrem, k určitému cíli, tzv. být o krůček před klientem (Vodáčková, 2002). Pro metodu vedení rozhovoru lze využít techniky efektivní komunikace.

Techniky efektivní komunikace

1. **Reflexe / zrcadlení / ozvěna:** zrcadlení přímo či nepřímo projevených pocitů, pojmenování pocitů. Účelem je projevit pochopení. Ozvěna označuje napodobování slovního i mimoslovního projevu klienta (Vodáčková, 2002). Reflexe pocitů (Špatenková, 2004, 2017) napomáhá tomu, že se klient cítí být pochopen a akceptován se svými pocity (jak pozitivními, tak negativními).
2. **Rekapitulace / shrnutí / sumarizace:** shrnutí vlastními slovy a zestručnění příběhu klienta, ověření porozumění příběhu, posunutí se dále v příběhu (Vodáčková, 2002). Špatenková (2004, 2017) vysvětluje, že hlavním smyslem této techniky, je pomoci spojit klientovy myšlenky dohromady.
3. **Parafráze / parafrázování:** Vlastními slovy převyprávíme obsah klientova sdělení, zapojujeme více svých úvah. Účelem je nabídka dalšího úhlu pohledu a zpětné vazby (Vodáčková, 2002). Špatenková (2004, 2017) popisuje jako ujasňovací techniku, zda byly předané informace správně pochopeny, také je to prostředek budování vztahu s klientem, podporuje u klienta pocit porozumění, empatie a pozorného naslouchání.
4. **Kotvení / zpevňování:** zpevňování neboli potvrzování jednotlivých kroků, zdůraznění některých částí klientova sdělení. Jde použít přikyvování nebo jeho zvukový ekvivalent. Verbálně lze konstatovat, potvrzovat, poukazovat, oceňovat nebo se dotazovat (Vodáčková, 2002).
5. **Zhodnocující formulace:** dáváme najevo, že to co klient sděluje je podstatné nebo důležité (Vodáčková, 2002) a tím podporujeme určité směřování hovoru.

Pozitivní přeznačení (konotace) / **přeformulace** / **změna rámce**: přeznačení znamená převedení negativně vnímané situace do pozitivního nebo pozitivnějšího světla (Vodáčková, 2002; Knoppová 1997). Špatenková (2004, 2017) přeformulaci chápe jako předefinování dané situace ze situace krize do situace příležitosti. Také označováno jako změna rámce, kdy jde o to přinést náhled do klientova vnímání situace (Ellis & MacLaren, 2005).

Povzbuzující formulace: tuto techniku Špatenková (2004, 2017) vysvětluje jako tzv. „**normalizaci**“ **pocitů klienta**, ujistit ho, že vzhledem k situaci je jeho prožívání normální. Zjednodušeně v praxi označováno jako normalizace emocí.

Podporující formulace / Podpora a opora / Pobídka: cílem této techniky je obnovení pocitu kontroly a rozhodování nad svým vlastním životem. Klienti, kteří mají v důsledku traumatizující události pocit, že již nelze nic dělat jinak, jsou konzultantem podporováni k tomu najít odvahu pro další řešení situace (Špatenková 2004, 2017). Klient by měl také cítit podporu a oporu od konzultanta (Knoppová, 1997), pomocí např. ocenění dosavadních kroků nebo pochvala nápadů řešení.

Podporu jako důležitý aspekt při navazování vztahu zmiňují Culleyová a Bond (2008), kdy klient hledá zdroj síly. Vymezují zvlášť pobídku, která už je přímým povzbuzením klienta k dalším krokům (Culley & Bond, 2008).

Edukace klienta: cílem této techniky je předat pro klienta potřebné informace, které se týkají situace klienta. Mohou se týkat prožívání dané situace, informovat o postupech v dané situaci, ale i o právech klienta či jiných souvislostech (Špatenková, 2004, 2017).

Dotazování

Užitím různých typů otázek lze docílit různého efektu na klienta v hovoru. Otázky lze rozdělit na několik typů.

Typy otázek podle Vodáčkové (2002, s. 105-108)	Typy otázek podle Špatenkové (2017 s. 58-59)
Otázky lineární – zjišťující příčinu, souvislosti, mají pátrající až vyšetřující charakter: „Co?“ „Kdo?“ „Jak?“ „Kde?“ „Kdy?“ Dotazy zjišťují definici a výklad problému, popis dění.	Otevřené otázky – dávají možnost odpovědět celou větou
Otázky strategické – záměr je ovlivnit, navést, podsunout či korigovat: „A co když...?“ „Nezdá se Vám, že...?“	Uzavřené otázky – dovolují odpověď pouze „ano“, „ne“, případně jinou jednoslovnou odpověď
Otázky cirkulární – záměr je propátrat, ozřejmit, například otázky na chování, jednání a myšlení dalších osob: „Co dělá x, když Vy děláte y?“	Otázky typu „proč“ - Špatenková nedoporučuje používat, mohou vyznívat jako obviňující klienta
Otázky reflexivní – záměrem je usnadnit změnu, dotazy se týkají budoucnosti, dotazy z pozice pozorovatele: „Jak by vypadalo x, kdyby se měnilo y“?	

Tabulka 3. Typy otázek podle Vodáčkové (2002) a Špatenkové (2017)

2.2.2 Specifické metody práce v krizové intervenci

Práce s emocemi: využitím různých výše zmíněných technik (nejčastěji reflexí a dotazování) pracovník má také za úkol pomoci klientovi zpracovat emoce, které přináší (Hanuš & Hellebrandová, 2006). Růžička (2013) uvádí, že klienta je třeba nechat pocity vyventilovat (nechat klienta např. mluvit nebo plakat), přijmout je, normalizovat (ubezpečit klienta o tom, že prožívání různých emocí je v pořádku nebo na místě) a nehodnotit.

Vzhledem k tomu, že nikdy pracovník neví, co klient prožívá, slyší (na telefonu) pouze projevy jako např. smích, pláč, mlčení, nadávky a je na pracovníkovi, jakým způsobem zjistí, co se v klientovi odehrává na emoční rovině. Za stejnými projevy se totiž mohou skrývat různé pocity, např. mlčení může být spojené jak s pocity studu, tak s pocity strachu či jinými.

V psané formě je práce s emocemi složitější, klient sice může využít emotikonů (smajlíků), nicméně je třeba u klienta ověřit, co daným emotikonem klient vyjadřuje, aby nedošlo ke špatnému pochopení a vyložení (Mančíková et al., 2018).

Práce se zakázkou: využitím technik především aktivního naslouchání a dotazování pracovník zjišťuje očekávání klienta a hledá tzv. zakázku, tedy společný cíl hovoru (Růžička, 2013). Knoppová (1997) zakázku považuje za zásadní část hovoru, která udává směřování hovoru a strukturuje ho. Pracovník by měl vést hovor tak, aby dojednaná zakázka byla založená na spolupráci mezi klientem a konzultantem. V psané formě může pracovník využít především tzv. otázky na zakázku (Vodáčková, 2002, s. 101): „*Co byste potřeboval(a), aby se během našeho rozhovoru vyřešilo?*“

Práce s dohodami: dohody lze využít především ve chvíli, kdy pracovník zjistí ohrožení života nebo zdraví (např. sebepoškozování). Nejznámější je pravděpodobně dohoda o odročení realizace suicida (Havránková, 2002). Tu lze využít kdykoliv během hovoru, podle situace. Dohodu lze použít i na konci hovoru, např. při omezeném čase na chatu, lze vytvořit dohodu o kontaktování pomoci nebo dalším postupu klienta (Havránková, 2002).

Práce s řešením: pracovník by měl do fáze hledání řešení s klientem dojít, neměl by přeskočit práci se zakázkou (Hanuš & Hellebrandová, 2006). Pracovník by neměl hned nabízet svá řešení, rady, a tím snižovat kompetence klienta (Špatenková, 2017). Při práci s řešením pracovník nejvíce využívá dotazování, aby společně s klientem našel opěrné body a zkušenosti, které už klientovi zafungovaly v minulosti (Vodáčková, 2002).

Ukončování kontaktu: Vodáčková (2002) uvádí, že konec hovoru může přijít přirozeně poté co byla probrána zakázka. Špatenková (2017) nabízí, že z technik je vhodné využít rekapitulaci (např. shrnout další kroky, zopakování možnosti). Špatenková (2011) popisuje, že rozhovor je možný ukončit v chvíli, kdy je klient stabilizován a má náhled na svoji situaci.

2.3 Sociální opora poskytovaná v krizové intervenci

„*Pokud není pomáhající síť dostupná, stává se jí dočasně pracovník krizové intervence*“ (Baštecká, 2005, s. 171). Za sociální oporu se považuje systém vztahů jedince ať už s jednotlivci, skupinami i širší společností, které jsou zdrojem síly a pomáhají mu překonat náročná období, dosahovat cílů a nároků (Kebza, 2009). Sociální opora byla

identifikována jako tzv. protektivní faktor, tedy faktor, který zmírňuje negativní dopady na psychickou pohodu a zdraví člověka (Kebza, 2009). Psychologický a medicínský přístup vykládá sociální oporu v kontextu copingových strategií, tedy zvládání stresu a mírnění jeho negativních dopadů na zdraví člověka (Kebza, 2009).

Pracovník krizové intervence tedy spadá do širší sociální opory klientů, někdy také v praxi označované jako tzv. sociální síť, podpůrná síť. Dotazník použitý ve empirické části této práce rozlišuje dva typy poskytované podpory pracovníkem: emocionální oporu a instrumentální oporu (*Impact Assessment: A Guide for Child Helplines*, 2017).

2.3.1 Emocionální opora

Špatenková (2004) shrnuje pod emocionální podporu klienta veškeré typy chování a jednání, které ujišťují o respektu, úctě, důležitosti a ceně klienta. To se prakticky projevuje ve vytvoření prostoru pro klienta, kde může bezpečně ventilovat své pocity, mluvit o svých starostech a trápeních. V chování odborníka by se měly objevit projevy péče, přijetí a porozumění.

Výsledkem dobře poskytované emocionální opory je posílení klientovi sebedůvěry, motivace ke zvládnutí zátěžových situací a zvýšení klientova sebehodnocení (Špatenková, 2004).

2.3.2 Instrumentální opora

Kastová (2000) uvádí, že krizová intervence nespočívá jen v poskytnutí opory za využití psychoterapeutických nástrojů. Krizová intervence poskytuje i oporu instrumentální. Tedy pomoc praktickou např. vyhledání navazujících služeb, které pomohou v řešení situace klienta.

Špatenková (2004) pod instrumentální oporu zahrnuje hmotnou a praktickou pomoc (např. obstarání finančních prostředků, pomoc s chodem domácnosti). Takovou pomoc samotní pracovníci v krizových centrech nebo na linkách důvěry nezajišťují. Nicméně napomáhají klientům takovou pomoc naplánovat.

V případě Linky bezpečí (nebo jakékoliv jiné linky důvěry) bych tedy instrumentální pomoc chápala více jako pomoc informační. Pomoc zaměřenou na poskytování rad, doporučení či vyhledání a předání užitečných kontaktů.

Výsledkem instrumentální a informační opory (Špatenková, 2004) je posílení snahy zvládnout zátěž, překážky a úkoly zdolávat efektivněji a rozšiřovat tak prostor pro jiné aktivity a relaxaci.

2.4 Účinnost a účinné intervence

Intervence v obecném slova smyslu označuje zásah. V rámci krizové intervence ale lze intervencemi nazývat i jednotlivé postupy a techniky.

Účinnost krizové intervence jako metody byla prokázána v řadě studií, především v oblasti práce s akutním krizovým stavem (např. sebevražedná tematika), práci s lidmi s traumatickým zážitkem a oběti týrání a zneužívání v dospělé populaci. V metaanalýze 36 studií krizových intervencí se prokázala účinnost metody krizové intervence a stres managementu kritických událostí (*critical incident stress management*) (Roberts & Everly, 2006). Roberts a Everly (2006) kriticky poznamenávají, že krizová intervence není řešením všech problémů a účinnost je často podmíněna využitím dalších setkání nebo následných služeb.

King, Nurcombe, Bickman, Hides, a Reid (2003) provedli výzkum účinnosti telefonních hovorů na Kids Help Line v Austrálii. Kids Help Line je bezplatná krizová linka pro děti do 18 let, fungující nonstop. Hovory se suicidální tematikou byly v rámci této služby nahrávány a využívány k supervizním účelům. Na základě nezávislých hodnocení autoři potvrdili okamžitou účinnost telefonické krizové intervence u hovorů se suicidálními myšlenkami. U klientů se suicidálními myšlenkami dochází ke snížení rizika sebevraždy. Také zaznamenali zvýšení psychické pohody na konci telefonních hovorů (King et al., 2003).

Proto pokud zjišťujeme účinnost krizové intervence, nejedná se o evaluaci celkové metody, ale o vhodnost použitých postupů a technik v různých situacích a kontextech.

Baštecká (2005) hodnotí účinnost použité intervence podle několika měřítek:

1. Dosažení stanovených cílů

Na začátku stanovené cíle (např. vyřešení krize, změny v trvání a naléhavosti obtíží) jsou nutné k vyhodnocení účinnosti.

2. Změna v chování klienta

Využití získaných poznatků z krize do budoucna, změna při vyrovnávání se zátěží.

3. Vytvoření nebo oživení sociální opory

Jak funguje? Do jaké míry? Co je problematické?

4. Potřeby klienta a míra jejich naplnění

Zjišťování, jaké potřeby jsou naplněny a jaké zůstávají nenaplněny.

Za účinný postup podle Baštecké (2013) lze považovat definování cíle. V případě telefonického nebo chatového hovoru je možné se domnívat, že by mohlo jít o hledání a stanovení zakázky.

King et al. (2003) vysvětlují, že přístup Kids Help Line je založen na „na dítě zaměřené filozofii“ (*child-centered philosophy*) k volajícím dětem a dospívajícím. Tedy cílem je spíše jejich posílení než okamžité přesměrování na dospělé osoby. Na základě tohoto výzkumu se jeví jako účinný způsob přístupu pracovníka ke klientovi.

David Lester (2002, citováno podle Sindahl, 2013) popisuje účinný postup v rámci telefonického hovoru jako kombinaci chování pracovníka a užitých technik v souvislosti s fázemi hovoru či délkou hovoru:

1. V první části hovoru, tedy k navázání kontaktu s klientem lze použít nezávazné popovídání (*small talk*), nicméně jen v omezené míře.
2. V prvních dvou třetinách hovoru je nutné zjistit a prozkoumat téma a problémy klienta, v poslední třetině se již pracovník musí orientovat.
3. Uprostřed hovoru je nejefektivnější využívat reflexe emocí (pracovník vlastními slovy popisuje pocity, které klient vyjadřuje přímo i nepřímo), reflexe by pracovník už neměl využívat ke konci hovoru.
4. Poslední část hovoru, by se měla věnovat práci na řešení problému. S řešením lze pracovat během celého hovoru, ale nejvíce efektivní je ke konci hovoru a když je zaměřeno na to, co může klient dělat hned po skončení hovoru.

Na základě těchto doporučení se jeví jako účinný postup práce se specifickými technikami v souvislosti s načasováním.

Mishara et al. (2007) ve svém výzkumu analyzovali 2611 hovorů na 14 linkách důvěry (Hopeline Network v USA). Z toho 1431 hovorů bylo vyhodnoceno jako krizové hovory. V nahraných hovorech analyzovali chování pracovníka, změny v průběhu hovoru a charakteristiky klienta. Techniky a metody, které významně souvisely s pozitivním výsledkem v hovorech byly následující: **vyjádření empatie a respektu v rámci podporujícího přístupu ke klientovi, spolupráce na řešení problému.** S pozitivními

výsledky nesouviselo aktivní naslouchání. V rámci tohoto výzkumu ale Mishara et al. (2007) uvádí, že na linkách, kde výzkum probíhal, není ucelený a jednotný přístup k tomu, jak vést hovory se sebevražednou tematikou, také trénink pracovníků se v rámci pracovišť lišil. Na základě tohoto výzkumu se jeví jako účinný způsob navazování kontaktu pomocí vyjádření porozumění a společného řešení problému.

Z uvedených výzkumů lze usoudit, že existuje množství účinných postupů v různých situacích, lišících se na základě využívaného média, kontextu klientova problému a přístupu pracovníka.

3. Chatová krizová intervence

Chatovou krizovou intervencí lze definovat jako „systém odborné krizové pomoci, která probíhá v online prostředí, komunikace probíhá na speciální platformě umožňující komunikaci pracovníka krizové služby a uživatele krizové služby, řídí se pravidly a metodologií vycházející ze standardů pro pomáhající profese a sociální služby“ (Mančíková et al., 2018, s. 4).

Označení v zahraniční literatuře se zcela neshoduje s názvem využívaným v České republice. Pro odbornou pomoc poskytovanou prostřednictvím chatu se objevuje více pojmenování: *chat counselling* tedy chatové poradenství, někdy se objevuje také výraz *chat support*, tedy podpora prostřednictvím chatu, nebo též kombinace *online counselling for crisis intervention* tedy online poradenství využívající přístup krizové intervence (Brown, 2012; Fukkink & Hermmans, 2009b; Sindahl, 2013).

Sindahl (2013) uvádí že chatové poradenství je vlastně konverzace ve virtuálním prostředí. Lásková (2010, s. 37) označuje komunikaci přes chat takto: „*je elektronickou obdobou rozhovoru*“. Sindahl (2013) popisuje, že cílem chatového poradenství, je nabídnout podporu v řešení jeho situace, krize či problému. Speciálními znaky chatového poradenství je, že je psané a zároveň synchronní (tedy výměny odpovědí probíhají v reálném čase).

Průběh konverzace v reálném čase, tzv. tady a teď, je zásadní podmínkou krizové intervence. Krizová intervence staví na interakcích mezi pracovníkem a klientem. Vodáčková (2002) tuto výměnu nazývá princip cirkulární interakce. Pracovník s klientem tvoří systém vzájemných interakcí, kterými se vzájemně ovlivňují. Reakce konzultanta ovlivňuje reakci klienta a naopak.

Chatová krizová intervence je nabízena v České republice nejčastěji jako další komunikační kanál při telefonních linkách důvěry. Splňuje tedy podobné principy jako telefonická krizová intervence, tzv. nízkoprahovost a dostupnost. Služby označované jako nízkoprahové, jsou služby, kam není třeba se objednávat a také prokazovat svou totožnost (Matoušek, 2003).

Veselský (2017) nabízí dvě možná dělení služeb poskytovaných přes internet. Na základě formy použité komunikace a hlediska poskytované služby. Podle formy použité komunikace vymezuje čtyři formy komunikace v českém prostředí (Veselský, 2017, s. 79-80): „*komunikace přes webové stránky; e-mailová korespondence; chatová komunikace;*

internetová telefonie.“ Z hlediska poskytované služby vyděluje služby (Veselský, 2017, s. 80): „*internetového poradenství a krizové intervence.*“

3.1 Vývoj chatu v rámci internetového poradenství

Chat jako forma komunikace s odborníky se v zahraničí i v ČR rozvíjel při internetovém poradenství. Nejprve internetové poradenství nabízelo pomoc prostřednictvím e-mailu či webových stránek. Posléze služby začaly nabízet další kanály pro elektronickou komunikaci jako chat a internetová telefonie a další (Lásková, 2010). Vydělení a datace čistě chatové formy komunikace je obtížné vzhledem k různým přístupům k internetovému poradenství a krizové intervenci.

V USA se vývoj internetového poradenství spojuje s pojmy online poradenství a e-terapie. Za první významnou službu online poradenství se považuje služba EZRA („Zeptej se strýčka EZRA“) založená v roce 1986 jako poradna pro studenty na Cornell University (Lásková, 2010). V USA pak terapeutické a poradenské služby přes internet byly nejčastěji placenou službou, kterou nabízeli především soukromí poradci a psychoterapeuti (Lásková, 2010). Mary Drexler (2015) uvádí že v roce 2010 se začalo uvažovat o konceptu emocionální podpory poskytované přes chat, tzv. krizový chat (*Crisis Chat*). Tuto službu začala poskytovat krizová centra (CONTACT USA) a telefonní linky (CONTACT Lifeline) v rámci organizace CONTACT. Záměrem bylo zachytit především dospívající ve věku od 12 do 17 let, kteří se pohybují především v prostředí internetu (Drexler, 2015). Jako výhody krizového chatu popisuje lepší překonání pocitů studu, omezení stigmatizace, lepší dostupnost. Mary Drexler (2015) uvádí, že 70 % populace využívající *Crisis Chat* je pod věkovou hranicí 25 let.

V Evropě se internetové poradenství vyvíjelo při linkách důvěry nebo dobrovolnických organizacích, které poskytují psychosociální krizovou pomoc (Horská, Ptáček & Lásková, 2010). Z prostředí britského jako nejvýznamnější organizace, které poskytují i internetové poradenství Horská (2010) vybírá organizaci a krizovou linku Samaritans, linku důvěry SupportLine, rodičovskou linku Parrent Line Plus. Z prostředí střeoevropského Ptáček (2010a) jmenuje rakouskou linku TelefonSeelsorge Österreich, německou linku TelefonSeelsorge Deutschland, a švýcarskou linku Dargebotene Hand.

V České republice je rozvoj obdobný, tedy internetové poradny vznikají zpočátku při linkách důvěry, posléze vnikají i samostatné internetové poradny jako například InternetPoradna Olomouc (Ptáček, 2010b). První linka důvěry, která začala nabízet i službu

chatu byla Linka důvěry Pardubice v roce 2002 (Horská, 2012). V roce 2003 začala InternetPoradna Olomouc provozovat E-linku důvěry (Horská, 2012). E-linka je webový portál, který v současnosti poskytuje svoji elektronickou platformu dalším linkám důvěry. Slouží tedy jako zprostředkovatel chatovacích místností pro různě zaměřené linky důvěry ("E-Linka"). Linka bezpečí až do července 2019 fungovala v rámci E-Linky, nicméně nyní provozuje chat ve svém vlastním elektronickém prostředí ("Chatuj s námi: Služby Linky bezpečí"). V roce 2013 získala Linka bezpečí jako první v České republice akreditaci Ministerstva práce a sociálních věcí pro Výcvik v chatové krizové intervenci ("Historie sdružení: Spolek Linka bezpečí").

3.2 Vliv prostředí internetu na poskytovanou odbornou pomoc

Odborná pomoc poskytovaná přes internet má své výhody i nevýhody. Cook a Doyle (2002) kritizují online poradenství a jeho účinnost na základě nedostatečného množství verbálních i neverbálních vodítek. Wright (2002) k výše zmíněným přidává ztrátu pocitu přítomnosti, kdy poradce může ve své práci terapeuticky pracovat skrze své chování nebo uspořádání prostoru.

Nicméně fyzické oddělení klienta a pracovníka v internetové komunikaci může přinášet i určité výhody. Větší otevřenost v komunikaci na internetu a ztráta zábran je pojmenována jako efekt disinhibice (Vybíral, 2009; Suler, 2004). Efekt disinhibice se podle Suler (2004) skládá z několika základních faktorů: anonymita, neviditelnost, asynchronicita, soliptistická introjekce, disociativní představivost a minimalizace autority. Tento efekt se často dává do spojitosti s nežádoucím a rizikovým chováním lidí na internetu (např. používání vulgárních výrazů, kybersikana, sexting atd.). Katja Becker a Martin Schmidt (2005) upozorňují na nebezpečí chatovacích místností, kde se děti a dospívající podporují v sebevražedném chování, vrstevnický tlak může být vyšší i na základě idealizovaného obrazu druhých v prostředí internetu.

V poradenském procesu však lze využít pozitiv disinhibičního efektu – zprostředkovaná komunikace umožní dostat se rychleji k citlivým a náročným tématům (Tidwell & Walther, 2002). Stejný pohled udává Grohol (2018), který vysvětluje, že přínosem online terapie a poradenství je to, že problémy bývají probírány do větší hloubky a týkají se náročných situací nebo i traumatických zážitků jako zneužívání v dětství (Grohol, 2018; Abbott, Klein, & Ciechomski, 2008).

Wright (2002) uvádí terapeutické výhody procesu psaní. Při komunikaci skrze text je klient nucen zformulovat a strukturovat vnitřně své myšlenky, pojmenovat problémy, je sám aktivní v poradenském či terapeutickém procesu (Wright, 2002).

3.3 Chatová krizová intervence z pohledu pracovníka

Chatové poradenství má v mnohém podobné nebo stejné charakteristiky jiných typů distanční pomoci (Sindahl, 2013). Tedy sdílí podobná pozitiva a negativa jako telefonní krizová intervence a emailové poradenství. Nejčastěji se různé druhy poskytované pomoci srovnávají na základě „*channel reduction*“ tedy redukce komunikačního kanálu (Joinson, 2005).

V případě chatové komunikace jde o ztrátu informací vizuálních a auditivních. To může být problematické především pro pracovníka, který nemá možnost odvodit informace o věku, pohlaví nebo emočním stavu klienta (Veselský, 2017). Pracovník se na tyto informace musí doptávat. V chatové komunikaci může klient signalizovat své emoce využitím emotikonů (smajlíků) (Veselský, 2017).

Chatová krizová intervence sdílí s telefonickou krizovou intervencí tyto charakteristiky: pracovník ztrácí vizuální klíč, existuje riziko, že bude kontakt přerušen a nedostatečnou zpětnou vazbu pro klienta (Knoppová, 1997). Práce s časem je v případě telefonické a chatové krizové intervence odlišná. Vodáčková (2002) uvádí, že rozhovor na lince důvěry nemá pevně stanovenou dobu trvání. Oproti tomu chatová krizová intervence má pevně danou délku hovoru (Veselský, 2017). Jedním z důvodů pro jasné časové ohraničení chatovacího kontaktu jsou prodlevy při výměně odpovědí mezi klientem a pracovníkem, hovor z toho důvodu obecně trvá déle, proto linky důvěry předem vymezují maximální možnou délku kontaktu (nejčastěji 60-90 minut) (Veselský, 2017). Délka takového kontaktu je také náročnější pro udržení pozornosti pracovníka (Lásková, 2010).

Sindahl (2013) formuluje nároky na pracovníka: schopnost dobře a rychle psát, mít zkušenosti s používáním internetu a počítače, schopnost zvládat zvýšený stres v důsledku intenzivnějšího kontaktu, náročnějších témat a možnosti výpadku kontaktu, schopnost dobře vyhodnotit a vybrat vhodné intervence a dobře je formulovat.

Ke zvýšení stresu pracovníka může také přispívat pocit bezmoci, pokud klient v náročné situaci (např. dítě, které je obětí zneužívání) nechce navázat na další formu pomoci

ani kontaktovat telefonickou linku, chce pouze na chatu sdílet své pocity a zážitky (Mančíková et al., 2018; Sindahl, 2013). Vzhledem ke všem nárokům Sindahl (2013) udává, že doporučená délka pracovní doby jednoho pracovníka na chatu by měla být mezi 2-3 hodinami.

Výhody chatové krizové intervence z hlediska pracovníků spočívají především ve způsobu výcviku a možnostech supervize. Sindahl (2013) uvádí možnost nácviku chatové konverzace mezi kolegy, v průběhu chatování je často možné získat okamžitou supervizi, záznam chatové konverzace se dá využít pro zpětnou analýzu užitých postupů a tím zvyšovat sebereflexi pracovníka.

Na závěr této kapitoly uvádím 6 fází chatového kontaktu podle materiálu Výcviku v Chatové krizové intervenci (Mančíková et al., 2018). Tyto fáze slouží jako vodítka v rozhovoru pro udržení jeho struktury. Jednotlivé body se mohou vzájemně prolínat, pracovník se může vracet v závislosti na konkrétní situaci (Mančíková et al., 2018, s. 25):

- 1) *Začátek chatového kontaktu*
- 2) *Mapování*
- 3) *Práce se zakázkou*
- 4) *Hledání zdrojů klienta, hledání řešení*
- 5) *Akční plán*
- 6) *Uzavření kontaktu*

3.4 Chatová krizová intervence u dětí a dospívajících

V současnosti krizovou intervencí a poradenstvím pro děti prostřednictvím chatu ve většině zemí zajišťují dětské linky důvěry (*We Listen to the Voices of Children and Young People*, 2017). Na kongresu Organizace spojených národů v roce 1989 byl přijat článek 12, který hovoří o právech dětí. Jedním z práv dětí je tzv. právo na vyslechnutí. (Lansdown, 2011).

Child Helpline International sdružující dětské linky důvěry hraje důležitou roli v naplňování tohoto práva. V prosinci roku 2017 měla Child Helpline International 181 nezávislých členů ve 147 státech. Deklaruje, že jádrem práce dětských linek, je právě právo dětí na vyslechnutí, vyjádření svých pocitů a právo na to, aby jim bylo nasloucháno empaticky (*Annual report 2017*).

V roce 2010 průzkum na kanadské dětské lince Kids Help Phone ukázal, že 71 % dětí, které navštívily stránky této linky, by rády, aby linka poskytovala formu poradenství skrze chat (Wilson & Hane, 2012). Sindahl (2013) uvádí, že psychosociální pomoc dětem, by měla vycházet ze znalosti prostředí, ve kterém děti žijí a kde se nejvíce pohybují. Pro děti je v současné době prostředí internetu právě to, kde se pohybují nejvíce. King, Bamblin, Reid a Thomas (2006) zmiňují, že poradenství v prostředí internetu by pro děti a mladé lidi mohla být přístupnější forma pomoci.

Child Helpline International uvádí, že celosvětově dětské linky důvěry za rok 2016 přijaly 24 434 747 kontaktů od dětí. Z toho největší zastoupení kontaktů je přes telefon a SMS zprávy, a to 23 599 776 kontaktů. Přes chat či formou online zpráv proběhlo 491 418 kontaktů, 193 991 přes e-mail, dopisy a fax (*We Listen to the Voices of Children and Young People*, 2017). Z těchto čísel lze vyčíst, že v rámci internetového prostředí je chat a online komunikace (tedy okamžité vyměňování zpráv) preferovanější formou dětského kontaktu než e-mail. V roce 2016 počet celosvětových kontaktů přes chat stoupl oproti roku 2015. Celosvětově dětské linky formou chatu přijaly 310 481 kontaktů. Tedy nárůst chatových kontaktů činil celosvětově až o 180 937 kontaktů (*Voices of Children and Young People: 2015 in numbers: Child Helplines Global Highlights*).

Data sesbíraná v roce 2016 v rámci evropských dětských linek bohužel nevydělují chatové kontakty a prezentovaná data jsou pouze pro každou dětskou linku důvěry zvlášť.

Výroční zpráva neobsahuje žádná data z České republiky (*Voices of Children and Young People in Europe*, 2017).

V České republice poskytuje služby dětem a dospívajícím více telefonních linek důvěry. Linka bezpečí se jako jediná specializuje pouze na děti, mladistvé do 18 let a mladé dospělé studenty do 25 let (včetně). Další linky důvěry, které nabízí pomoc dětem a mladistvým, pracují i s dospělou populací. Zvyšující se zájem o pomoc v rámci chatových poraden při linkách důvěry se projevuje i v ČR. Vývoj mezi lety 2014 až 2018 jsem shrnula do tabulky níže na základě výročních zpráv jednotlivých pracovišť (viz Výroční zprávy v Seznamu literatury) (“Spondea, o.p.s.”, 2019; “Linka pro rodinu a školu”, 2018; “SOS centrum: Pravidla linky”).

Počet kontaktů v chatových poradnách v letech 2014-2018 v České republice						
Počet kontaktů v chatové poradně za rok	Linka důvěry nabízející služby dětem a dospívajícím	2014	2015	2016	2017	2018
	Linka bezpečí	1025 kontaktů	870 kontaktů	1197 kontaktů	2017 kontaktů	2167 kontaktů
	Linka důvěry Dětského krizového centra	470 kontaktů	592 kontaktů	637 kontaktů	884 kontaktů	919 kontaktů
	Modrá linka	247 kontaktů	229 kontaktů	265 kontaktů	310 kontaktů	neudává přesný počet kontaktů
	Spondea	chat neprovozuje				
	Linka pro rodinu a školu	neudává počty kontaktů				
	SOS centrum	nabízí služby chatové poradny od 16 let počet kontaktů na chatu neuvádí				

Tabulka 4. Srovnání počtu kontaktů v chatových poradnách pro děti a dospívající v letech 2014-2018 v ČR

Z dostupných údajů prezentovaných v tabulce výše lze vyčíst, že Linka bezpečí odbavila v porovnání s ostatními linkami nejvíce chatových hovorů. V rámci jednotlivých let od roku 2014 až 2018 vede v množství přijatých kontaktů. Linka bezpečí v letech 2014-2018 ve srovnání s Linkou důvěry Dětského krizového centra má objem přijatých chatových kontaktů přibližně dvojnásobný, ve srovnání s Modrou linkou je rozdíl dokonce několika násobný.

3.4.1 Klienti chatu

Fukkink a Hermanns (2009b) uvádí, že dětskou linku Kindertelefoon všeobecně kontaktovaly především dívky. Na telefonu v 84 % případů a na chatu v 77 % případů.

Sindahl (2009) ve výzkumu na dánské dětské lince Børns Vilkars nalézají podobné zastoupení, na chat přichází z 88 % dívky.

Fukkink a Hermanns (2009b) uvádí, že věk dětí se po dobu výzkumu pohyboval mezi 9 až 17 lety. V průběhu dalšího výzkumu průměrně na chat přicházely starší děti (14 let) než na telefon (12 let) (Fukkink & Hermanns, 2009a). Podobný trend uvádí i statistika na Modré lince (*Výroční zpráva 2017: Modrá linka*, 2018, s. 7): „*Jako jiné roky lze konstatovat, že děti, dospívající a mladí lidé preferují písemný kontakt, zejména chatový, zatímco klienti věkové kategorii nad 20 let kontakt hlasový*“. Výroční zpráva 2018 Dětského krizového centra (2019, s. 26) obecně uvádí, že „*Chat se osvědčil jako významná forma kontaktu krizové komunikace s dětmi a dospívajícími*“. Výroční zpráva 2018 Linky bezpečí (2019, s. 4) nevydělává zvlášť věk klientů na telefonu a na chatu: „*Nejvíce k nám volají děti mezi 13 a 16 lety, přičemž dívky častěji než chlapci mají konkrétní témata k řešení*.“

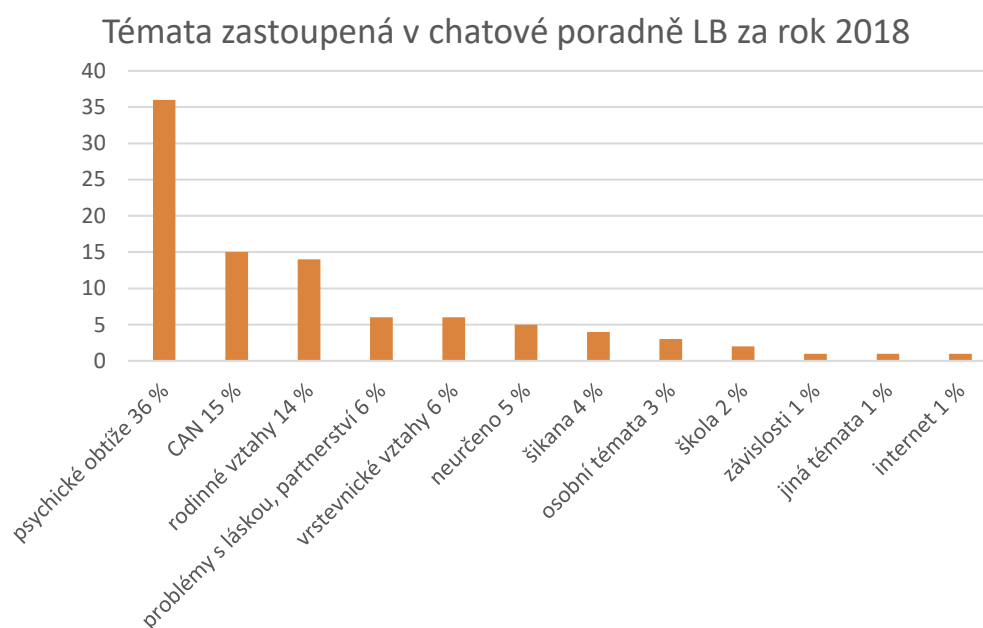
3.4.2 Témata hovorů na chatu

Callahan a Ince (2012) vedli rozhovory s konzultanty a uspořádali focus group s mladými lidmi ohledně online a mobilního poradenství (bez předchozí znalosti toho, jestli tito lidé využili poradenství na telefonu). Jejich výsledky značí, že online konverzace s mladými lidmi se vyznačovala větší mírou témat a více citlivými tématy než konverzace v tváři v tvář. Rovněž dospěli k závěru, že mladí lidé se mohou cítit méně zastrašení, když mluví s on-line poradcem a v tomto kontextu jsou schopni komunikaci více kontrolovat.

Fukkink a Hermanns (2009a) popisují rozdíly v tématech, se kterými děti přicházejí na chat a telefon. Na chatu se objevují vážnější psychosociální a psychické problémy, emocionálně náročnější témata jako sebepoškozování, samota, deprese. Děti na telefonu volají nejčastěji s žádostí ohledně informací na rozdíl od dětí, které přichází na chat.

Sindahl (2009) dochází k podobným závěrům, děti na chat (oproti telefonním hovorům) přichází častěji s vážnými tématy jako jsou sebevražedné myšlenky, sebepoškozování se řezáním, přichází také dětské oběti zneužívání nebo zanedbávání. Také se ukázalo, že objem kontaktů, které nevedou k reálnému hovoru (tzv. testovací hovory, ve kterých děti píšou nebo volají se smyšleným problémem, za účelem zábavy apod.), činil na chatu pouze 7 % kontaktů (Sindahl, 2009). Na telefonu objem testovacích hovorů naopak činil až 73 % kontaktů (Sindahl, 2009).

Závěry výše zmíněných výzkumů podporují i statistiky z chatové poradny Linky bezpečí. Výroční zpráva 2017 Linky bezpečí (2018, s. 11) uvádí, že „*Nejčastěji se děti svěřovaly s psychickými problémy nebo sebevražednými myšlenkami. Dalším klíčovým tématem byly zkušenosti dětí se sebepoškozováním. Sebevražedné myšlenky a sebepoškozování byly v mnoha případech důsledkem dalších trápení – problémů v rodině, týrání či zneužívání*“. Podle výroční zprávy 2018 Linky bezpečí (2019, s. 11) je zastoupení témat na chatu podobné (viz graf níže).



Graf 1. Témata zastoupená v chatové poradně podle Výroční zprávy 2018 Linky bezpečí (2019, s. 11)

V rámci kategorie pojmenované „*psychické potíže*“ se nachází problematika sebevražedných myšlenek a sebevražedných tendencí (39,9 %) a sebepoškozování (15 %).

Výroční zpráva 2018 Linky důvěry Dětského krizového centra (2019, s. 26) se ke zastoupení témat v rámci chatové poradny vyjadřuje takto: „*Klienty přivádí na chat ta nejakutnější témata – započatá suicidia, suicidální myšlenky či tendence, sebepoškozování, poruchy příjmu potravy, syndrom CAN, vztahy a nově také rizika v kyberprostoru.*“

Z výše zmíněných údajů vyplývá, že děti a dospívající se obrací na chat především v akutních krizích či s velmi závažnými tématy jako je zneužívání, týrání a zanedbávání.

3.4.3 Oblíbenost prostředí chatu a internetu u dětí a dospívajících

Suzuki a Calzo (2004) vysvětlují přitažlivost internetového prostředí. Internet je vnímán jako prostředí přístupné, interaktivní a anonymní. To všechno je lákavé zvláště pro

mladé lidi procházející fyzickými, emocionálními a psychologickými změnami v období puberty. Tyto změny a otázky s nimi spojené mohou být provázeny pocity trapnosti, může o být velmi citlivé a osobní. Prostředí internetu pomáhá překonat bariéry těchto pocitů (Suzuki & Calzo, 2004). To může být také důvodem, proč mladí lidé s problémy v psychosociální oblasti (trpící samotou, depresí, problémy v oblasti sociální interakce) mají větší tendence trávit více času on-line než jejich vrstevníci. Na internetu pak navštěvují především tzv. chatovací místnosti (Caplan, 2003; Sun et al., 2005).

Šmahel (2003) popisuje specifické fenomény virtuálního prostředí, které se vyskytují u dospívajících. Vybrané fenomény lze vnímat i v rámci odborné komunikace mezi pracovníkem a klientem:

- **Větší otevřenost:** mizí bariéry, dospívající jsou odvážnější, mají větší schopnost odhalení se.
- **Redukce úzkosti:** v prostředí internetu prožívají méně tenze, snižuje se strach, vede opět k větší otevřenosti. Ve svém výzkumu dochází ke stejným výsledkům i Tidwell a Walther (2002).
- **Absence sankcí:** dospívající pocítují větší míru volnosti bez hrozby sankcí.
- **Možnost lži a přetvářky:** dospívající může měnit svou identitu, vymýšlet si, lhát.
- **Pocit fyzického bezpečí:** dospívající se často nachází fyzicky bezpečném prostředí.
- **Absence sebe sama jako fyzického objektu:** odpadají pocity úzkosti z důvodu fyzického vzhledu nebo vnímání svého fyzického vzhledu.
- **Možnost ukončení kontaktu:** možnost kdykoliv přerušit komunikaci, odejít.
- **Anonymita:** vnímána dospívajícími jako danost a vlastnost internetového prostředí.

Šmahel (2003, s. 27) identifikuje anonymitu jako zásadní faktor pro chování na internetu: „*míra anonymity je základní proměnnou, která ovlivňuje chování i cítění lidí v prostředí internetu*“.

Fukkink a Hermmans (2009b) uvádí, že děti jsou specifické ve volbě komunikačního kanálu, buď silně preferují kontakt přes chat nebo kontakt přes telefon. Ke stejným závěrům dochází i Sindahl (2013), vysvětluje, že chatující děti zřídka změní komunikační kanál z chatového na telefonní.

Chatová komunikace má specifika, která mnohým dětem vyhovují (Sindahl, 2013):

1. Je to další komunikační kanál podle toho, co dítě preferuje v běžném životě. Rozšiřuje dostupné služby a dítě má možnost si vybrat z více možností (chat, sms zprávy, telefon, e-mail atd.).
2. Dítě má kontrolu na procesem, to vyrovnává vztah mezi konzultantem a dítětem, konzultant tak nemá převahu, protože dítě se může rozhodnout kontakt kdykoliv ukončit.
3. Dítě zažívá vyšší míru anonymity, protože ho konzultant nevidí ani neslyší. To přispívá k překonání studu a dalších obav.
4. Konverzace je psaná, tedy dítě musí uspořádat své myšlenky před tím, než je napíše. To přispívá k větší sebereflexi dítěte.
5. Konverzaci si dítě může uložit, vytisknout, znova přečíst a pokud se rozhodne i ukázat dalším osobám při hledání pomoci.
6. Chat je zdarma, pokud má dítě přístup k počítači či jinému zařízení připojenému na internet.
7. Chat je tichý, dítě se tedy nemusí obávat, že ho někdo uslyší na rozdíl od telefonního hovoru.
8. Chat je dostupný nezávisle na tom, kde se dítě nachází. Děti, které žijí v zahraničí mohou využít službu chatu ve své rodné zemi. Na rozdíl od telefonu, kde může být problematické pro dítě uskutečnit mezinárodní hovor, který bývá zpoplatněn.
9. Chatování je možnost komunikace pro děti s poruchou řeči nebo sluchu.

3.4.4 Vztah v online prostředí mezi pracovníkem a dítětem nebo dospívajícím

Vztah mezi klientem a konzultantem označovaný také jako raport je v terapeutickém procesu jednou z klíčových komponent. V krizové intervenci nebo poradenství hraje také významnou roli. King, Bambling, Reid a Thomas (2006) porovnávali ve svém výzkumu na dětské lince Kids Help Line v Austrálii efektivitu hovorů vedených na telefonu a na chatu. Klíčovou roli hrál vztah (*counselling alliance*), který klienti na telefonu hodnotili jako silnější, oproti vztahu na chatu. Telefonní rozhovory vycházely efektivnější oproti hovorům chatovým, jako zdůvodnění výzkumníci uvádějí, že sehrál svou roli i čas. V telefonních hovorech se stihlo probrat více než na chatu.

Buffini a Gordon (2014) dochází k podobným výsledkům ve své studii zaměřené na hodnocení spokojenosti a síly terapeutického vztahu (*working alliance*) v krizové službě poskytované dospělým. Výsledky ukazují, že vztah je klíčová komponenta i v online prostředí a má pozitivní souvislost se spokojeností klienta. Účastníci nicméně skórovali níže ve vnímané síle terapeutického vztahu a také ve spokojenosti měřené v online prostředí oproti prostředí offline (Buffini & Gordon, 2014). Tyto výsledky jsou v protikladu k výsledkům studie, kterou realizovali Cook a Doyle (2002). Ti zkoumali rozdíly mezi online terapií a terapií v tváři v tvář. Klienti online terapie skórovali výše ve škále hodnotící cíle v souvislosti se vztahem (*working alliance*) v terapii (Cook & Doyle, 2002). Nicméně je nutné zvážit, že Cook a Doyle (2002) zkoumají online terapii, Buffini a Gordon (2014) krizovou službu, kde je kontakt často jednorázový. V online terapii je pravděpodobně více prostoru pro budování vztahu, byť v online prostředí.

Výzkum provedený na mladých lidech naznačuje, že právě efektivita online krizové pomoci, může být dána právě nedostatkem verbálních a neverbálních stop (Brown, 2012). Výsledky výzkumu naznačují, že právě u mladých lidí může být využití online krizové služby efektivnější než v tváři v tvář (Brown, 2012). Z důvodu zvýšené míry anonymity a otevřenosti na internetu je rychle navázán funkční vztah (*working alliance*). Typický klient této služby se cítil šťastný a spokojený s proběhlým hovorem (Brown, 2012).

Sindahl (2013), Tidwell a Walther (2002) se shodují, že chatování přináší efekt tzv. urychlené intimacy (*accelerated intimacy*). To znamená, že díky vysoké míře anonymity se dítě méně strachuje o to, jak bude působit, rychleji odhaluje vážná témata a je v komunikaci více otevřený. To ve výsledku vede k pocitu blízkosti.

3.5 Specifika krizové intervence při práci s dětmi

V této kapitole chci představit specifická doporučení při práci s dětmi, která lze využít v krizové intervenci. Základní modely pro práci s klienty v krizi byly již představeny v předchozích kapitolách. Sindahl (2013) upravila model krizové intervence na základě práce s dětmi v rámci chatového poradenství. Tento model představím v závěru kapitoly.

3.5.1 Doporučení při práci s dětmi na základě potřeb

Lucká a Koblíková (2002) představují model Alberta Pessa a Diany Boyden v souvislosti s traumatizací při neuspokojení 5 vývojových potřeb: **potřeba místa, podpory, bezpečí, péče a limitu**. Lucká a Koblíková (2002) doporučují vycházet z tohoto modelu při práci s lidmi,

kteří se stali obětí týrání a zneužívání a lidmi v krizi obecně. Pešová a Šamalík (2006) na základě tohoto modelu formulují doporučení využitelná pro práci s dětmi.

Potřeba místa (Lucká & Koblí, 2002) souvisí s vývojem pocitu bezpečí. Jde o pocit, že klient má určité místo v rodině, společnosti či ve světě celkově. Souvisí s pocitem přijetí či naopak nevítanosti. Potřeba místa se dotýká i fyzického místa, kde dítě bydlí a s tím spojených pocitů jistoty či nejistoty. Na základě této potřeby lze pro krizovou intervenci s dětmi doporučit tyto kroky (Pešová & Šamalík, 2006): vysvětlit dítěti, jak funguje služba a co nabízí, potvrdit dítěti, že je na správném místě, ujistit dítě že máme dostatek času, najít co by dítěti pomohlo cítit se při rozhovoru lépe, dítě by nemělo dlouho čekat.

Potřeba podpory (Lucká & Koblí, 2002) souvisí s poskytovanou péčí a podporou dítěte v rodině. Pokud se dítě cítí v rodině podpořeno, naučí se podporovat samo sebe i ostatní, odolávat tlaku, manipulaci, zneužití. Na základě této potřeby lze pro krizovou intervenci s dětmi doporučit tyto kroky (Pešová & Šamalík, 2006): projevit dítěti svou podporu, to že jsme tam pro něj, pomáhat mu najít další osoby, které budou pro dítě oporou, oceňovat a budovat tím vnitřní podporu v dítěti, podpořit vyjádření pocitů dítěte, hledat kroky, řešení či hodnoty, které dítě může využít.

Potřeba bezpečí (Lucká & Koblí, 2002) souvisí s ochranou. S tím, jak rodiče ochraňovali dítě před nebezpečím z okolí, ale také před tím, aby ublížilo samo sobě. Zásadním úkolem je naučit dítě rozlišit, co je bezpečné a vyhodnocovat rizika. Problematická je míra ochrany, kterou děti mohou zažívat. Dítě se nenaučí rozlišovat hranice mezi bezpečným a nebezpečným. Pokud je míra ochrany příliš vysoká, předpokládá, že vše je stejně bezpečné jako doma. Pokud je příliš nízká, dítě je bezmocné, neví že se děje něco nebezpečného. Na základě této potřeby lze pro krizovou intervenci s dětmi doporučit tyto kroky (Pešová & Šamalík, 2006): vysvětlit dítěti co se děje a proč, pochopit projevy, emoce, obranné reakce dítěte a normalizovat je, ubezpečit dítě o tom, že jeho důvěra nebude zneužita, ptát se na pocit ohrožení, ponechat dítěti možnost rozhodovat s kým z příbuzných se chce vidat, plán pomoci sestavit tak, aby byl pro dítě bezpečný.

Potřeba péče (Lucká & Koblí, 2002) vychází z obstarání bazálních potřeb dítěte rodiči. Později se ze základních potřeb přesouvá péče do oblasti pozornosti, zájmu a trávení volného času. Podle toho, jak dítě zažívá obstarání těchto potřeb, buduje si buď vnitřní pocit naplnění nebo naopak prázdnoty. Na základě této potřeby lze pro krizovou intervenci s dětmi doporučit tyto kroky (Pešová & Šamalík, 2006): věnovat pozornost základním potřebám

dítěte, sledovat tělesné projevy (např. horečka, bolest), poskytovat potřebné informace, ptát se s čím potřebuje pomoci, co zvládne samo.

Potřeba limitu (Lucká & Kobrle, 2002) souvisí s možností se spolehnout na pomoc okolí a potřebou hranic v mezilidských vztazích. Možnost spolehnout se na ostatní závisí na zkušenostech, které děti mají s tím, že jsou uspokojeny jejich potřeby. Potřeba hranic pak zase děti učí jasné meze v chování, upevňují se normy běžného chování. Pokud dítě vyrůstá v prostředí, kde se lidé chovají bez limitů, vede to k obrazu světa bez řádu a k pocitům úzkosti či viny. Na základě této potřeby lze pro krizovou intervenci s dětmi doporučit tyto kroky (Pešová & Šamalík, 2006): vysvětlovat, že nepříjemné a těžké události či pocity mají svůj začátek i konec, budovat s dítětem hranice a pravidla, podpořit dítě v tom se vymezit vůči ohrožujícímu okolí, strukturovat hovor, omezit nejasnosti, dodržovat dohodnuté kroky, nenabízet nic co nelze splnit.

3.5.2 Pětifázový model při práci s dětskými klienty

Sindahl (2013) vymezuje cíl pětifázového modelu jako ujasnění si, co je stěžejním tématem a problémem (případně problémy) příběhu, který dítě vypráví. Na základě toho mohou konzultant a dítě stanovit realistické cíle v daném sezení. Jednotlivé fáze modelu podle Sindahl (2013):

1. Fáze – budování vztahu

Cílem je **vytvoření přijímající atmosféry a vybudování důvěry**.

Použité metody: **vyjádření empatie, respektu, upřímného zájmu a aktivní naslouchání**.

2. Fáze – vyjasnění a prozkoumání situace dítěte v kontextu jeho vlastního příběhu

Cílem je **zjištění souvislostí a porozumění příběhu dítěte**, jeho úhlu pohledu, jeho osobnostnímu nastavení, síti sociálních vztahů a jeho kompetencí.

Použité metody: **podrobné dotazování** ohledně příběhu dítěte, dotazování může jít do hloubky, konzultant se naopak zabývat jemnými nuancemi, může se ptát na konkrétní projevy.

3. Fáze – vymezení cíle sezení

Cílem je, aby obě strany věděly, **čím je dítěti toto sezení užitečné**.

Použitá metoda: **ověřování**.

4. Fáze – společná práce na naplnění cíle

Cílem je zajistit v největší možné míře, aby **sezení bylo pro dítě přínosem**.

Použitá metoda: Povzbudit schopnost dítěte **hledat vlastní strategie řešení problémů**

5. Fáze – dokončení sezení

Cílem je, aby bylo zůstalo **co nejméně nezodpovězených otázek dítěte**.

Použité metody: **shrnování a ověřování**.

Kathryn Geldard a David Geldard (2008) vyzdvihují, že po volbě správného komunikačního média je nejzásadnější komponentou terapeutického a poradenského procesu s dítětem, právě vyzvání dítěte k vyprávění vlastního příběhu. Poté je zásadní spolupracovat s dítětem a pomáhat mu, aby svůj příběh mohlo vyprávět. Kathryn Geldard a David Geldard (2008) to považují za jedno z nejefektivnějších doporučení pro práci s dětmi.

Jak z doporučení (Pešová & Šamalik, 2006), tak z prezentovaného modelu (Sindahl, 2013) vyplývá, že důležitými prvky v práci s dětmi jsou: **otevřená komunikace, podpora a přijetí dítěte v kontaktu, vysvětlení služby a jejich možností, ověřování toho, co dítě potřebuje, co chce a co zvládne, posilování dítěte k dalšímu řešení, hledání podpory v okolí, prozkoumání možného ohrožení, vypracování bezpečného plánu s dítětem a umožnit mu vyprávět svůj příběh.**

4. Nové trendy: využití SMS poradenství pro děti a dospívající

Posílání krátkých zpráv (SMSkování) mobilními telefony otvírá novou možnost kontaktu pro mládež a děti, která je pro ně známá a přístupná (Gibson & Cartwright, 2014). Gibson a Cartwright (2014) uvádějí zjištění z rozhovorů vedených s mladými lidmi. V procesu poradenství je pro ně nejdůležitější pocit soukromí a autonomie, možnost mít kontrolu nad procesem poradenství a udržení anonymity. Respondenti ocenili také přístupnost SMS poradenství. Gibson a Cartwright (2014) vysvětlují, že pro děti a mladé lidi je pohodlné komunikovat psanou formou. Navzdory anonymitě, účastníci popisují, že vnímali odpovědi konzultanta jako odpovědi reálné osoby, vnímali také navázání vztahu s konzultantem. Zásadní výsledky výzkumu SMS poradenství shrnují důvody mladých lidí, proč tuto formu kontaktu preferují (Gibson & Cartwright, 2014):

- Soukromí: „Moji rodiče to nezjistí“
- Autonomie: „Dospělí nebudou zasahovat do mého života“
- Kontrola: „Mohu celý proces řídit“
- Anonymita: „Neví, kdo jsem“
- Dostupnost: „Využiji, když potřebuji“
- Posílání zpráv: „Je to náš způsob komunikace“
- Je to lidské: „Poznávám je jako člověka“
- Spojení: „Jsou tu pro mě“

Bechmann Jensen, Sindahl, a Wistoft (2018) realizovali průzkum na dánské dětské lince Børns Vilkars ohledně poradenství přes SMS zprávy. SMS poradenství je anonymní služba, distanční, co se týče prostoru ale často i času. Výměny jsou nejčastěji asynchronní, někdy se mohou blížit synchronní komunikaci. Respondenti byly v 87,9 % dívky řešící problémy jako je láska a kamarádství (30 %) nebo psychické či psychosociální problémy jako je sebepoškozování, sebevražedné myšlenky a poruchy příjmu potravy (21,2 %). Pouze v 7,5 % případů šlo primárně o zneužití linky. Klienti SMS služby byli v 25,8 % případů ve věku 12 let nebo mladší, v 65 % případů ve věku 13 až 17 let a pouze v 7,9 % případů starší 18 let.

Výzkum se týkal hodnocení důležitých aspektů SMS poradenství z pohledu dětí. Data byla sbírána zasláním dotazníku hned po sezení a pak o 2 týdny později. Výzkumníci získali 724 odpovědí, které byly spojeny s 586 kontakty. Děti hodnotily jako nejdůležitější – pocit být vyslyšen a přijat konzultantem, získání dalších úhlů pohledu a přípravu plánu co dělat

dál. Děti také považovaly za důležitou citlivost konzultanta na to, zda jsou už připraveny na změnu. Podle toho buď konzultant pracoval na způsobech řešení nebo naopak naslouchal (Bechmann Jensen et al., 2018).

Gibson a Cartwright (2014) na závěr nabízí pohled na SMS poradenství jako na možnou cestu, jak pomoci dětem, dospívajícím a mladým lidem vybalancovat jejich protichůdné potřeby. Potřebu autonomie a zároveň navázání vztahu. SMS poradenství může usnadnit další cestu do jiných forem odborné pomoci.

5. Linka bezpečí

Linka bezpečí z.s., je linka důvěry poskytující služby okamžité krizové intervence po telefonu, v chatové a e-mailové poradně pro děti, dospívající do 18 let a studující do 25 let včetně. Je akreditována v rámci systému sociálně-právní ochrany dětí a poskytuje sociální služby krizové pomoci (“Linka bezpečí”).

Linka bezpečí nemá žádné specifické tematické zaměření a mohou se na ni obracet klienti z celé České republiky. Služba nyní funguje 25 let (založena 1994) a je dostupná 24 hodin 7 dní v týdnu (“Linka bezpečí”).

Telefonická služba funguje pod číslem 116111, podobně jako další linky, se kterými je společně členem celosvětové asociace dětských linek důvěry Child Helpline International. Volání je zcela bezplatné (“Linka bezpečí”).

Od roku 2001 zahájila činnost Internetová poradna Linky bezpečí (nynější E-mailová poradna). Od roku 2006 Linka bezpečí provozuje chatovou poradnu, která od ledna 2019 rozšířila provoz o dopolední hodiny ve všední dny (“Linka bezpečí”). Po dobu průběhu výzkumu Linka bezpečí využívala externí elektronickou platformu webu E-Linka (“E-Linka”), od července 2019 Linka bezpečí provozuje chatovou poradnu na své vlastní elektronické platformě (“Chatuj s námi: Služby Linky bezpečí”).

Pravidla chatové poradny

Pravidla chatování jsou zveřejněna na webových stránkách Linky bezpečí (“Chatuj s námi: Služby Linky bezpečí”). Klient si pro vstup musí vytvořit přezdívku (*nick*) a musí spadat do cílové skupiny Linky bezpečí. Maximální doba chatovacího kontaktu je 90 minut na jeden den. Z chatu pracovníci zapisují krátkou zprávu a v chatu klientům začínají automaticky tykat. V případě, že je klient dospělý, přechází na vykání. Klient má právo zůstat anonymitě a mazat historii uložených chatových konverzací (“Chatuj s námi: Služby Linky bezpečí”).

V pravidlech chatování s Linkou bezpečí je specifické pravidlo tzv. pravidlo 10 minut. Tedy pokud se klient 10 minut neozývá, chat musí být ukončen (“Chatuj s námi: Služby Linky bezpečí”). Než uplyne 10 minut od poslední klientovi reakce, konzultant má povinnost klienta informovat, rozmlouvat podobně jako u mlčení, zjišťovat, co se děje, že klient neodpovídá. Klient také může využít další služby LB jako je e-mailová poradna nebo telefon (“Chatuj s námi: Služby Linky bezpečí”).

II. Empirická část

1. Cíle výzkumu

Cíle kvantitativního výzkumu

Kvantitativní výzkumná část diplomové práce si klade za cíl zmapovat hodnocení krizové intervence z pohledu klienta Linky bezpečí. Dále zjistit, jak se liší hodnocení klientů i konzultantů vybraných aspektů konkrétního chatového hovoru. Tyto cíle byly stanoveny ve spolupráci s organizací Linka bezpečí, jejímž cílem bylo změřit hodnocení klientů i konzultantů za použití dotazníků (*Impact Assessment: A Guide for Child Helplines*, 2017), vyvinutých pro sběr dat na linkách patřících do sdružení dětských linek Child Helpline International. Pro tento výzkum je upřednostněn pohled klienta.

Cíle kvalitativního výzkumu

Kvalitativní výzkumná část diplomové práce si klade za cíl rozlišit účinné intervence použité v chatových konverzacích na základě analýzy nejlépe a nejhůře hodnocených chatových konverzací klienty. Zaměřuje se na prozkoumání jednotlivých technik a fází krizové intervence a jejich účinné užití v kontextu konkrétního chatu.

2. Typ výzkumu

Pro tuto práci jsem zvolila jako typ výzkumu – výzkum smíšený. Tento přístup lze chápat jako kombinaci kvantitativních a kvalitativních metod, které se vzájemně doplňují v rámci jedné studie (Hendl, 2008).

Kvantitativní část

Za výzkumnou strategii pro kvantitativní část jsem zvolila explorativní výzkum. Pro sběr dat jsem využila metodu dotazníku.

Kvalitativní část

Za výzkumnou strategii pro kvalitativní část jsem zvolila kvalitativní evaluaci (Miovský, 2006). Zkombinovala jsem dvě metody – interpretativní obsahovou analýzu a metodu kontrastování a srovnávání (Miovský, 2006). Data byla získána z uložených

záznamů chatových konverzací, vybraných na základě vyplněných dotazníků klientů a jejich vyhodnocení.

3. Design výzkumného projektu

Výzkum proběhl v organizaci Linka bezpečí. Organizaci Linka bezpečí jsem vybrala na základě těchto faktorů: dostupnost, množství klientů a vstřícnost pracovníků i vedení směrem k výzkumnému projektu. Vzhledem k tomu, že jsem zaměstnancem Linky Bezpečí již od roku 2016, byla pro mě tato organizace jednou z variant, kde výzkum uskutečnit bez rizik jako je např. přerušení spolupráce v průběhu projektu, náročná komunikace a časová koordinace.

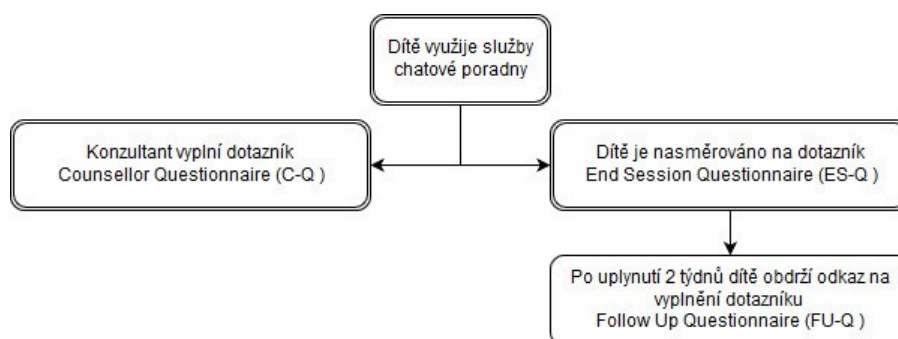
Příprava projektu začala na jaře roku 2018. V rámci schůzek s vedoucím Linky Bezpečí Peterem Porubským jsme si stanovili společné cíle a promýšleli technické provedení průzkumu. Nutností bylo sladění našich cílů a požadavků. Mým cílem byla především kvalitativní analýza chatových záznamů za účelem identifikace účinných intervencí, cílem organizace především získat zpětnou vazbu klientů na službu LB na chatu.

Zkombinováním obou cílů tedy vznikla konečná podoba designu výzkumného projektu: evaluační dotazníkové šetření s následnou evaluační kvalitativní analýzou vybraných chatových rozhovorů na základě hodnocení klienty.

Výzkumný projekt byl pojat jako pilotní pro testování sběru dat, nalezení možných překážek, limitů a zmapování technické náročnosti projektu. Nicméně i tento pilotní projekt má za úkol zpracovat a prezentovat sesbíraná data a vyvodit závěry, ze kterých lze prakticky čerpat či učinit potřebná opatření. Navazující projekt byl tak měl být připraven na sběr dat pro mezinárodní srovnávání.

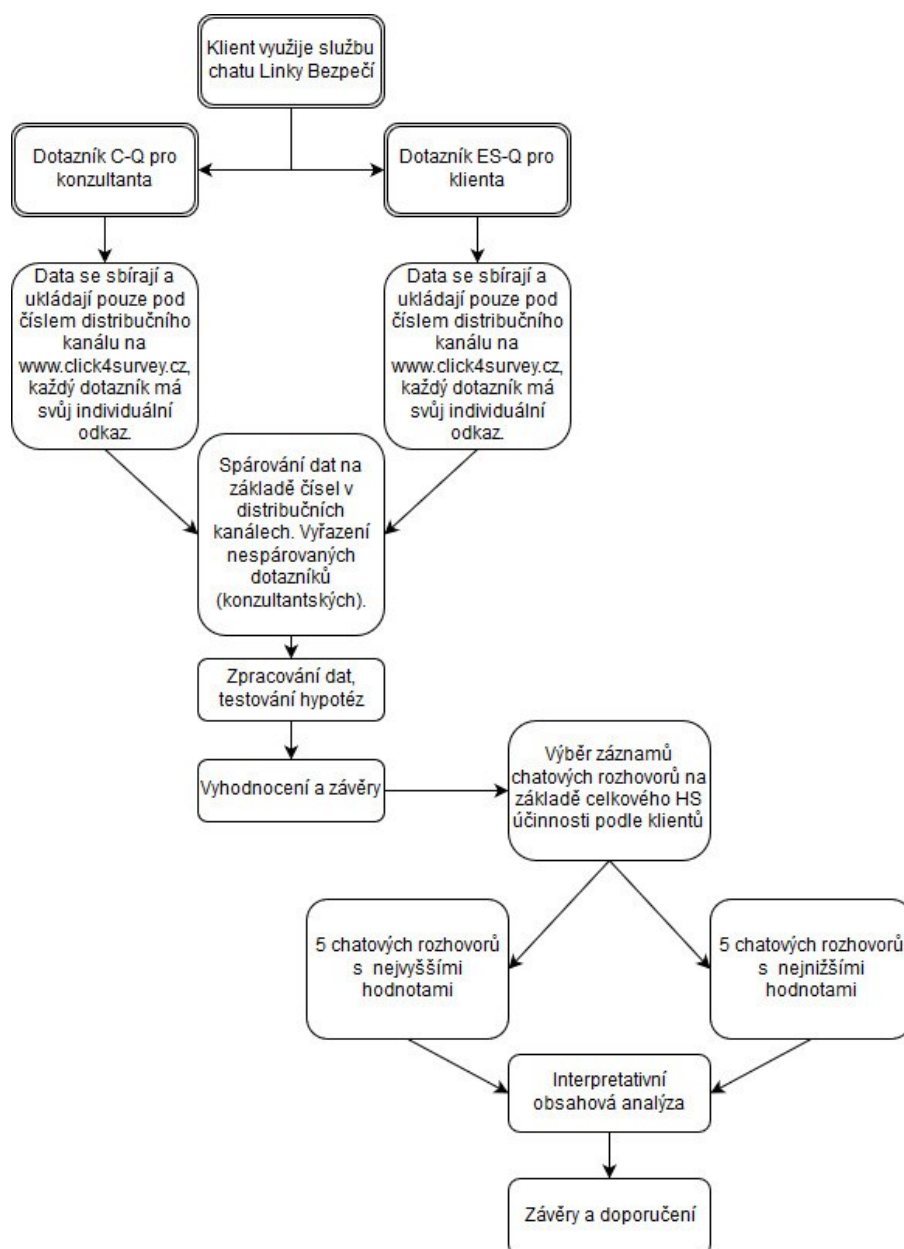
K pilotnímu výzkumu byly vybrány 2 dotazníky (*Impact Assessment: A Guide for Child Helplines*, 2017), a to End Session Questionnaire (ES-Q) a Counsellor Questionnaire (C-Q). Tyto dotazníky byly vyvinuty k mapování okamžitého hodnocení uskutečněného kontaktu mezi klientem a linkou důvěry (kontakt přes telefon, chat, email či SMS) (*Impact Assessment: A Guide for Child Helplines*, 2017). Hodnocení klienta je mapováno ES-Q dotazníkem. Dotazník C-Q mapuje hodnocení rozhovoru z pohledu konzultanta. Tento design jsem převzala i do svého výzkumného projektu.

V původním designu následuje ještě další fáze sbírání dat (*Impact Assessment: A Guide for Child Helplines*, 2017). Druhý návazný dotazník Follow Up Questionnaire (FU-Q) je klientům zaslán po 2 týdnech od uskutečněného kontaktu s linkou důvěry (telefonát, email, chat, sms). Pro použití tohoto dotazníku je nicméně potřeba získat nějaký kontakt na klienta (nejčastěji email), který lze například doplnit do prvního dotazníku ES-Q. Nicméně může tak nastat riziko prolomení anonymity (Linka bezpečí pracuje anonymně). Z toho důvodu a také technické náročnosti jsme se po konzultacích s Peterem Porubským rozhodli tuto část nezařadit do našeho výzkumného projektu. Využití FU-Q dotazníku je i v originálním návrhu nabízeno jako možnost, ne nutná součást výzkumu (*Impact Assessment: A Guide for Child Helplines*, 2017).



Obrázek 1. Design původního výzkumného projektu převzato z *Impact Assessment: A Guide for Child Helplines* (2017)

V našem výzkumném projektu na rozdíl od originálního projektu ještě navazuje kvalitativní část, která má za úkol zhodnotit účinné postupy a techniky. Na základě těchto výsledků bude možné formulovat doporučení.



Obrázek 2. Design výzkumného projektu

3.1 Fáze výzkumu a sběr dat

1. Dohoda s vedoucím Linky Bezpečí (jaro 2018)

Proběhlo setkání s vedoucím Linky Bezpečí Peterem Porubským, obdržela jsem souhlas s provedením výzkumu za účelem diplomové práce. Dále jsme se dohodli na cílech projektu, technických možnostech a dalším postupu.

2. Překlad originálních dotazníků Impact Assessment: A Guide for Child Helplines (2017) (ES-Q a (C-Q) (jaro 2018)

Nejprve jsem vypracovala svůj vlastní překlad originálního dotazníku z anglického jazyka do českého jazyka. Poté podle metody *back translation*, jsem požádala o zpětný

překlad do anglického jazyka. Za pomoci profesionálního překladu překladatelky byl potvrzen předklad původní, obsahově stejný. Porovnáním obou verzí vnikla doporučení k úpravám. Navržené úpravy se netýkaly významu slov, ale čistě jejich srozumitelnosti a vhodnosti v českém jazyce.

3. Průběžná konzultace dotazníků s vedoucí práce PhDr. Katarínou Lonekovou, Ph.D. (jaro - léto 2018)

Překlad dotazníku pro konzultanty C-Q nebyl problematický a zvolená škála, která byla popsána krajními hodnotami a čísly 1-5 byla srozumitelná. Nicméně škála v dotazníku pro klienty ES-Q, která byla popsána emotikony (smajlíky), by mohla být matoucí a hůře srozumitelná dětem. Důvodem bylo nedostatečné popsání jednotlivých hodnot škály a chybějící emotikony pro hodnoty 2 a 4. Na základě doporučení vedoucí práce jsem škálu doplnila o emotikony a vytvořila popis ke každé hodnotě škály pro všechny položky dotazníku ES-Q.

4. Konzultace s vedoucí práce, s kolegy z oboru psychologie, s kolegy na Lince Bezpečí (léto-podzim 2018)

Vytvoření konečné podoby dotazníku vyžadovalo vyvážit pojmenování hodnot v jednotlivých škálách. Z lingvistického hlediska bylo mým cílem zajistit, aby pojmenování pozitivních hodnot (hodnoty 4 a 5) a negativních hodnot škály (1 a 2) bylo významově co nejvyrovnanější. Dotazník jsem proto konzultovala s řadou kolegů z oboru psychologie, rovněž s kolegy pracujícími na Lince Bezpečí. Také jsem se pro pojmenování střední hodnoty (3) škály inspirovala z dotazníku zpětné vazby na e-mailové poradenství Linky Bezpečí. A místo klasického pojmenování „nevím“, jsem použila pojmenování „Ani tak – ani tak“.

5. Konzultace s vedoucím LB, návrh technických řešení pro sběr dat, příprava manuálů pro sbírání dat konzultanty, navázání spolupráce s vedoucí chatové poradny LB Hanou Nečinou Vaníčkovou (podzim 2018)

Proběhla domluva ohledně spolupráce a praktických požadavků. Testovala jsem sběr dat přes webový portál www.click4survey.cz, připravila jsem tabulky individuálních odkazů na online dotazníky pro klienty i konzultanty vázané na konkrétní rozhovor na chatu. Vypracovala jsem informační materiály a návody pro pracovníky chatové poradny s postupy pro zadávání odkazu od chatového rozhovoru, přesnou úvodní formulaci pro klienta a technickými pokyny pro užívání propojených odkazů.

6. Testování srozumitelnosti dotazníku na dětském vzorku a upravení na základě zpětné vazby (prosinec 2018)

Dotazník jsem po domluvě s jejich rodiči rozeslala 7 dětem (4 chlapci, 3 dívky) ve věku od 9 do 13 let. Tuto věkovou skupinu jsem zvolila proto, že nejmladšími klienty chatu jsou právě klienti ve věku 9 let. Dotazník tedy musí být nastaven tak, aby srozumitelný i dětem v tomto věku. Děti hodnotily srozumitelnost na škále (Velmi nesrozumitelný – Nesrozumitelný – Ani tak - ani tak – Srozumitelný – Velmi srozumitelný). 6 dětí ze 7 zadalo možnost srozumitelný nebo velmi srozumitelný. 1 dítě zadalo možnost Ani tak – ani tak. S dotazníkem jsem také poslala doplňující otázky, na základě zpětné vazby jsem poté upravila znění otázek. V tabulce jsou vypsány doplňující otázky a vybrané zpětné vazby od dětí:

<i>Co se mi na dotazníku líbilo?</i>	<i>Co se mi na dotazníku nelíbilo?</i>	<i>Změnil/a bych...</i>	<i>Při čtení otázek a odpovědí mě napadlo...</i>	<i>Rozuměl/a jsi všem slovům v dotazníku? Pokud ne, prosím vypiš kterým.</i>	<i>Zde je volný prostor pro cokoliv, co bys chtěl/a napsat ...</i>
<i>„líbí se mi smajlíci, protože se to s nimi lépe představuje“</i>	<i>„nic mě nenapadá“</i>	<i>„nic“</i>	<i>„napadlo mě že píšu policii“</i>	<i>„Konzultant“</i>	Nevyužito nebo se objevují se odpovědi, které nesouvisí s dotazníkem
chlapec 11 let	podobné varianty odpovědí u všech dětí	podobné varianty odpovědí u všech dětí	chlapec 9 let	Objevilo se ve 3/7 případů chlapec 9 let, chlapec 12 let, dívka 13 let	

Tabulka 5. Doplňující otázky zjišťující srozumitelnost dotazníku dětem

7. Prezentace designu výzkumu vedoucím směn na LB a zaměstnancům (prosinec 2018)

Vedoucí směny v organizaci Linka bezpečí pomáhá pracovníkům při různých problémech, a proto především tyto pracovníci museli být seznámeni s postupem při sběru dat a způsobem, jak zadávat odkaz na dotazník v rámci chatové konverzace. Ostatní zaměstnanci byli informováni e-mailem, interní zaměstnanci byli informováni během porady interních zaměstnanců.

8. Sběr dat (24.12.2018 – 19.3.2019)

Dotazníky pro klienty i konzultanty jsou anonymní, z demografických údajů jsem zjišťovala pouze věk a pohlaví. Konzultanti se sami rozhodovali ohledně vložení odkazu na dotazník v rámci chatové konverzace s klientem. Prioritou bylo poskytnout službu pro klienta, poté až výzkumný projekt. Každý konzultant se proto mohl rozhodnout podle svých aktuálních možností.

9. Získávání anonymizovaných záznamů chatových konverzací (leden - duben 2019)

Vedoucí chatové poradny má přístup k samotným záznamům chatových rozhovorů na

webovém rozhraní E-Linka (“E-Linka”). Aby byla zachována anonymita pracovníků i klientů byly chatové konverzace anonymizovány a zasílány pouze pod číslem distribučního kanálu. Já sama jsem neměla přístup do tohoto webového rozhraní a v informačním systému LB konzultanti uváděli číslo pro propojení s anonymními dotazníky do části „moje dojmy“, která je skrytá pro zaměstnance a přístupná pouze vedoucím směn a vedoucí chatové poradny.

4. Východiska a předpoklady

Teoretická východiska výzkumu jsou shrnuta v teoretické části práce.

Předpokládám, že čím je hodnocení klientů a konzultantů blíže (tedy stejně hodnotí určitý aspekt v chatu – např. emocionální podporu poskytnutou pracovníkem), tím lépe mohou být vystiženy potřeby klienta a tím lépe se může konzultant vědomě rozhodovat a orientovat v příběhu klienta.

V případě významných odlišností v hodnocení rozhovoru na chatu mezi klienty a konzultanty, je třeba identifikovat problematické oblasti a dále pátrat po příčinách těchto rozdílů. Již samotná identifikace je cestou k možnému zlepšení a zkvalitnění služby chatu LB.

Pro další zpracování rozhovorů na chatu je třeba zjistit, zda celkové hodnocení rozhovoru klienty není významně ovlivněno dalšími proměnnými (pohlaví klienta, pohlaví konzultanta, věk klienta, počtem předchozích návštěv na chatu LB či rychlostí vyplnění dotazníku).

Velmi častým jevem na linkách důvěry je, že se na odbornou pomoc obrací častěji klienti ženského než mužského pohlaví (Ingram et al., 2008). Sindahl (2009) uvádí 88 % chatující populace jsou dívky na dánské dětské lince na dánské dětské lince Børns Vilkars. Celosvětově sebraná data Child Helpline International (*We Listen to the Voices of Children and Young People*, 2017) ukazují, že v průměru více převažují dívky (55 % kontaktů), které kontaktovaly dětské linky důvěry v roce 2016. Proto jsem usoudila, že je třeba prozkoumat, zda celkové hodnocení není ovlivňováno právě velkou převahou klientů ženského pohlaví ve vzorku.

V pohlaví konzultantů značně převažují ženy nad muži. Je proto nutné zjistit, zda tento fakt má vliv na to, jak klienti celkově hodnotí odvedený chat. Obecně počet žen v oblasti

sociální práce značně převažuje nad muži, tento trend můžeme pozorovat i mezi studenty (Paulík, 2005).

Věk může být jedna z proměnných, která může vést k odlišnému hodnocení. Vzhledem k velkému věkovému rozpětí klientů navštěvujících chatovou poradnu (9-25 let) , lze očekávat rozdíly ve vývojové úrovni mezi klienty. Zejména v průběhu mladšího školního věku (6 až 7 let do 11 let až 12 let) se mění přístup z tzv. realisticky naivního, tedy závislého na názorech autorit ke kriticky realistickému, který už se blíží vnímání, myšlení a jednání v dospívání (Langmeier & Krejčířová, 2006).

Rychlost vyplnění dotazníku klientem je třeba prozkoumat ve vztahu k celkovému hodnocení. Dotazník, který klient vyplňuje online nemůžeme nějak kontrolovat, ani stanovit jasný čas, který je třeba k jeho vyplnění. Klient se může rozhodnout dotazník pouze rychle projít bez záměru na otázky odpovídat, zároveň pro zobrazení dalších stránek je třeba odpovědi zaškrtnout. Proto je třeba zjistit, zda existuje souvislost mezi rychlostí vyplnění a celkovým hodnocením klienta. Vzhledem k nízkému počtu otázek (9 otázek dotazníku, 2 otázky na demografické údaje, 1 otázka na počet kontaktování Linky Bezpečí, 1 otázka na srozumitelnost dotazníku) a s přihlédnutím k tomu, že klient vybíral z předem stanovených možností na škále, lze očekávat, že vyplnění dotazníku nebude trvat dlouho (odhadovaný čas zhruba 2-3 minuty na základě nejčastější doby vyplnění).

Počet uskutečněných kontaktů jednoho klienta v chatové poradně LB může být další z proměnných, které mohou mít vliv na hodnocení intervence. Žádné dohledané výzkumy se této problematice nevěnují. Na základě empirických zjištění předpokládám, že celkové hodnocení se bude měnit se zvyšujícím se počtem návštěv klienta. A to z několika důvodů:

- U klientů přicházejících opakovaně může průběh chatu vypadat trochu jinak. Například u klientů, kteří sami navazují na předchozí chat a chtějí dopracovat např. řešení či plán, případně u klientů, kteří vyzkoušeli jedno z řešení, které nefungovalo a přicházejí pro další rady a postupy. V těchto případech bych očekávala, že celkové hodnocení chatu může být ovlivněno předchozí zkušeností, úspěchem či neúspěchem při řešení.
- Klienti, kteří přicházejí na chat LB často nebo pravidelně (tedy 8-10 kontaktů a více) mohou pravděpodobně slýchat stejné nebo podobné rady a doporučení, již znají průběh chatu. Zde by se dala předpokládat negativní závislost.
- Dlouhodobí pravidelní klienti mohou být opakovaně odkazováni na další návazné služby (např. OSPOD, psycholog, psychiatr atd.), v extrémních případech může být kontakt na

službu LB limitován či může být pro ně nastaven speciální postup. V takových případech bych rovněž předpokládala negativní závislost.

5. Výzkumné hypotézy a otázky

5.1 Výzkumné otázky a hypotézy pro kvantitativní část výzkumu

Vzhledem k explorativní povaze této části výzkumu, potřebuji nejprve změřit dotazníkem klientské hodnocení chatových konverzací a změřená data analyzovat.

Výzkumné otázky

O1: Jak klienti celkově hodnotí proběhlé chatové konverzace na základě měření dotazníkem ES-Q?

O2: Jaké jsou naměřené rozdíly mezi párovými položkami v dotazníku pro klienty ES-Q a konzultanty C-Q?

O3: Které položky dotazníku pro klienty ES-Q dosáhly nejvyššího a nejnižšího ohodnocení?

Hypotézy

H1: Klientské celkové hodnocení se liší podle pohlaví klienta.

H2: Klientské celkové hodnocení se liší na základě pohlaví konzultanta.

H3: Klientské celkové hodnocení souvisí s věkem klienta.

H4: Klientské celkové hodnocení souvisí s rychlostí vyplnění dotazníku (v sekundách).

H5: Počet uskutečněných kontaktů na chatu LB souvisí s celkovým klientským hodnocením.

H6: Míra spokojenosti klienta souvisí s mírou spokojenosti konzultanta.

H7: Míra emocionální podpory poskytnutá pracovníkem (podle hodnocení klienta) souvisí s mírou emocionální podpory poskytnutou pracovníkem (podle hodnocení konzultanta).

H8: Míra instrumentálního posílení klienta (podle hodnocení klienta) souvisí s mírou instrumentálního posílení klienta (podle hodnocení konzultanta).

H9: Míra sebedůvěry a emocionálního posílení klienta (podle hodnocení klienta) souvisí se mírou sebedůvěry a emocionálním posílením klienta (podle hodnocení konzultanta).

H10: Míra instrumentální podpory poskytnutá pracovníkem (podle hodnocení klienta) souvisí s mírou instrumentální podpory poskytnutou pracovníkem (podle hodnocení konzultanta).

5.2 Výzkumné otázky pro kvalitativní část výzkumu

V kvalitativní části výzkumu vycházím z naměřených dat v kvantitativní části. Na základě měření dotazníku si mohu vydělit 2 skupiny, nejlépe a nejhůře hodnocené. Tyto skupiny mohu podrobit analýze a vzájemnému srovnání. Výzkum doplňuji o konkrétní nálezy, postřehy a doporučení.

Výzkumné otázky

O1: Jaké jsou rozdíly a podobnosti mezi klienty ve skupině s vysokým celkovým hodnocením oproti skupině s nízkým celkovým hodnocením na základě získaných údajů?

O2: V jakých konkrétních technikách, postupech a jejich užití se liší chaty s vysokým celkovým hodnocením a nízkým celkovým hodnocením?

O3: Jaká zásadní doporučení vyplývají ze srovnání chatů s vysokým celkovým hodnocením a chatů s nízkým celkovým hodnocením?

5.3 Vymezení zkoumaných proměnných

Kvantitativní výzkum

Proměnná	operacionalizace
Celkové hodnocení	součet všech HS všech položek naměřených dotazníkem ES-Q u klienta
Spokojenost podle hodnocení klienta	Výsledek naměřeného HS položky spokojenost v dotazníku pro klienty ES-Q
Spokojenost podle hodnocení konzultanta	Výsledek naměřeného HS položky spokojenost v dotazníku pro konzultanty C-Q
Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem podle hodnocení klienta	Výsledek naměřeného HS položky emocionální podpora poskytnutá pracovníkem v dotazníku pro klienty ES-Q

Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem podle hodnocení konzultanta	Výsledek naměřeného HS položky emocionální podpora poskytnutá pracovníkem v dotazníku pro konzultanty C-Q
Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem podle hodnocení klienta	Výsledek naměřeného HS položky instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem v dotazníku pro klienty ES-Q
Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem podle hodnocení konzultanta	Výsledek naměřeného HS položky instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem v dotazníku pro konzultanty C-Q
Emocionální posílení podle hodnocení klienta	Výsledek naměřeného HS položky emocionální posílení v dotazníku pro klienty ES-Q
Emocionální posílení podle hodnocení konzultanta	Výsledek naměřeného HS položky emocionální posílení v dotazníku pro konzultanty C-Q
Instrumentální posílení podle hodnocení klienta	Výsledek naměřeného HS položky instrumentální posílení v dotazníku pro klienty ES-Q
Instrumentální posílení podle hodnocení konzultanta	Výsledek naměřeného HS položky instrumentální posílení v dotazníku pro konzultanty C-Q
Věk klienta	Vybraná celočíselná hodnota klientem v dotazníku ES-Q
Pohlaví klienta	Vybraná odpověď klientem (dívka, chlapec) v dotazníku ES-Q
Pohlaví konzultanta	Vybraná odpověď konzultanta (žena, muž) v dotazníku C-Q
Počet uskutečněných kontaktů	Vybraná celočíselná odpověď na otázku po kolikáté klient přichází do chatové poradny Linky Bezpečí konzultantem v dotazníku C-Q

Tabulka 6. Zkoumané proměnné v rámci kvantitativního výzkumu

Kvalitativní výzkum

V této části výzkumu se vyskytují, jak kvantitativní proměnné, tak kvalitativní. Numerické proměnné (délka chatu v minutách, délka vyplnění dotazníku v sekundách, počet zpráv, celkové hodnocení, počet příspěvků) jsou zaneseny v tabulce, k nim jsou přiřazeny také kvalitativní proměnné jako hlavní témata v chatové konverzaci.

Dál jsou kódovány techniky a postupy krizové intervence na chatu, popsané v teoretické části práce. Jedná se o dotazování, parafrázování, reflexi pocitů, edukaci klienta, povzbuzující a podporující formulace, přeformulace, práce se zakázkou a identifikace problému, navazování kontaktu, vytváření plánu, práci s emocemi, zjišťování subjektivních potíží a úrovně fungování, prozkoumávání copingových strategií, rekapitulace a další (Vodáčková, 2002; Špatenková 2004). Tyto techniky jsem kódovala otevřeným kódováním v záznamech chatových konverzací.

Účinné intervence jsou na základě obsahové interpretativní analýzy a metody srovnání a kontrastů vyhodnocené vhodně použité techniky a postupy krizové intervence v rozhovorech na chatu LB. Chatové konverzace jsou vybrány ke srovnání na základě naměřených hodnot v dotazníku pro klienty ES-Q. Pro výběr bylo zvoleno 5 chatů s nejnižšími hodnotami (nejnižší HS) a 5 chatů s nejvyššími hodnotami (nejvyšší HS).

6. Metody získávání dat

6.1 Kvantitativní metody získávání dat

Zvolenou metodou získávání kvantitativních dat byly 2 dotazníky Impact Assessment: A Guide for Child Helplines (2017) (ang. *impact* znamená dopad, účinek). Jejich propojením lze získat hodnocení klienta a konzultanta ke konkrétnímu chatu. U klienta zjišťují okamžité hodnocení chatového rozhovoru. Použity byly v přeložené a upravené formě End Session Questionnaire (ES-Q) (v textu odkazují jako na dotazník pro klienty nebo dotazník ES-Q) a Counsellor Questionnaire (C-Q) (v textu odkazují jako na dotazník pro konzultanty nebo dotazník C-Q). Oba dotazníky byly číselně propojeny.

Kromě popisu dotazníků, byla provedena i psychometrická analýza dotazníků. Uvědomuji si, že vzhledem k nízkému počtu položek dotazníků a malé velikosti vzorku, může být psychometrická analýza nepřesná. Nicméně vzhledem k absenci standardizace či norem a minimu informací od autorů ohledně psychometrické struktury dotazníku považuji za cenné získané údaje uvést. Vzhledem k zaměření výzkumu na hodnocení klientů, je faktorová analýza zpracována pro dotazník ES-Q.

6.1.1 Popis dotazníků

6.1.1.1 Dotazník ES-Q pro klienty

Dotazník End Session Questionnaire (ES-Q) byl přeložen z anglické verze originálního dotazníku do češtiny. Následně byl upraven na základě připomínek vedoucí práce, vedoucího Linky Bezpečí a na základě výsledků testování srozumitelnosti pro dětskou populaci ve věku od 9 let (viz kapitola Fáze výzkumu a sběr dat). Dále byl převeden do formy pro použití online¹. Dotazník se skládá ze 3 částí. První část zjišťuje pohlaví, věk a počet předchozích návštěv klienta chatové poradny LB. Další část je samotný dotazník skládající se z 9 položek měřících okamžité hodnocení chatu. Poslední část jsem zařadila na přání vedoucího Linky Bezpečí, ta zjišťuje míru srozumitelnosti dotazníku.

¹ V příloze 1

Zkoumané položky a škály

Dotazník obsahuje 9 položek, ve formě otázky či tvrzení. Respondenti mohli odpovídat na 5 bodové škále. Škála byla kódována do hodnot od 1 do 5. Kdy hodnota 5 je považována za pozitivní a nejvyšší možnou míru dotazované položky. Naopak hodnota 1 je negativní a nejnižší možná míra dotazované položky. Celkové hodnocení je tedy součtem všech položek, kdy vyšší hrubý skóre odpovídá lepšímu celkovému hodnocení. V dotazníku jsou jednotlivé body škály popsány a škála je vyjádřena pomocí emotikonů.



Obrázek 3. Škála emotikonů v dotazníku pro klienty ES-Q

Položka: Well-being (*Child well-being*)

Jak se cítíš po chatování na Lince Bezpečí?

(1) Mnohem hůř (2) Hůř (3) Ani tak - ani tak (4) Lépe (5) Mnohem lépe

Položka: Vnímaná pomoc (*Perceived helpfulness*)

Pomohlo chatování s Linkou Bezpečí?

(1) Vůbec nepomohlo (2) Spíše nepomohlo (3) Ani tak - ani tak
(4) Spíše pomohlo (5) Hodně pomohlo

Položka: Instrumentální posílení (*Instrumental empowerment*)

Po chatování na Lince Bezpečí...

(1) Nemám vůbec žádnou představu co dělat (2) Nemám nápady (3) Ani tak - ani tak (4)
Mám nápady (5) Mám už jasnou představu, co budu dělat

Položka: Sebedůvěra a emocionální posílení (*Self-confidence / Emotional empowerment*)

Po chatování na Lince Bezpečí si...

(1) Vůbec nevěřím (2) Spíše nevěřím (3) Ani tak - ani tak (4) Spíše věřím (5) Věřím více

Položka: Spokojenost (*Satisfaction*)

Jak moc jsi spokojený/spokojená s právě proběhlým chatem na Lince Bezpečí?

(1) Vůbec (2) Spíše ne (3) Ani tak - ani tak (4) Spíše ano (5) Velmi

Položka: Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem (*Employee emotional support*)

Pán/paní na chatu...

(1) O mě neměl/a vůbec zájem (2) O mě neměl/a zájem (3) Ani tak - ani tak (4) O mě měl/a zájem (5) O mě měl/a velký zájem

Položka: Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem (*Employee instrumental support*)

Dostal/a jsi od pána/paní na chatu informace nebo rady?

(1) Žádnou informaci ani radu (2) Dostal/a jsem málo informací nebo rad (3) Ani tak - ani tak (4) Dostal/a jsem nějaké informace nebo rady (5) Hodně informací nebo rad

Položka: Být vyslechnut (*To be heard*):

Během chatování na Lince Bezpečí, pán/paní na chatu...

(1) Vůbec nenaslouchal/a tomu co jsem chtěl/a říct (2) Nenaslouchal/a tomu co jsem chtěl/a říct (3) Ani tak - ani tak (4) Naslouchal/a tomu co jsem chtěl/a říct... (5) Plně naslouchal/a tomu co jsem chtěl/a říct

Položka: Doporučení (*Recommendation*)

Doporučil/a bys Linku Bezpečí kamarádovi nebo vrstevníkovi?

(1) Nedoporučím (2) Nejspíše nedoporučím (3) Ani tak - ani tak (4) Nejspíše doporučím (5) Doporučím

6.1.1.2 Dotazník pro C-Q pro konzultanty

Dotazník Counsellor Questionnaire (C-Q) byl přeložen z anglické verze originálního dotazníku do češtiny. V tomto dotazníku nebylo třeba větších úprav, jelikož byl určen dospělé populaci a byl dostatečně srozumitelný. Proto byl pouze převeden pro použití online². Dotazník se skládá ze 2 částí. První část se ptá na pohlaví konzultanta a jeho věk. V druhé části se nachází doplňující otázka vztahující se ke klientovi, zjišťuje kolikrát klient navštívil chatovou poradnu LB. Tato položka byla oproti originální verzi přidána. Konzultant totiž může tuto informaci přesně vyhledat v informačním systému Linky Bezpečí a zpřesnit tak odpověď klienta, který zadává pouze odhad. Další částí je samotný dotazník skládající se pouze z 6 položek. 5 položek odpovídá některým položkám z dotazníku pro

² V příloze 2

klienty (spokojenost, emocionální podpora poskytnutá pracovníkem, instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem, sebedůvěra a emocionální posílení a instrumentální posílení).

Zkoumané položky a škály

Dotazník obsahuje pouze 6 položek, ve formě otázky či tvrzení. Kromě první položky mohli respondenti opět odpovídat na 5 bodové škále. Tentokrát byla škála popsána číselně od 1-5 s popisem pouze krajních hodnot.

Položka: Převládající přístup

Prosím rozhodněte, který přístup v rozhovoru převládal

- (1) Podpora zaměřená na aktivizaci klienta a hledání řešení (Zahrnuje poskytování informací, rady, konkrétní specifickou pomoc, faktický vhled a zpětnou vazbu k tomu, co dítě řeší. Cílem je pomoci dítěti najít řešení pro daný problém.)
- (2) Emocionální podpora (Empatické naslouchání, vyjádření pochopení, péče a starosti, vybudování sebevědomí klienta bez přímého úsilí o řešení problému.)

Položka: Spokojenost (*Satisfaction*)

Jak jste spokojen/a s proběhlým chatem?

Nejsem vůbec spokojen/a (1)(2)(3)(4)(5) Jsem zcela spokojen/a

Položka: Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem (*Employee emotional support*)

Do jaké míry jste poskytl/a dítěti emocionální podporu?

Vůbec (1)(2)(3)(4)(5) Velmi

Položka: Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem (*Employee instrumental support*)

Do jaké míry jste dítěti poskytl/a podporu co se týče informací a rad?

Vůbec (1)(2)(3)(4)(5) Velmi

Položka: Instrumentální posílení (*Instrumental empowerment*)

Na konci chatu dítě ...

...nemělo žádnou představu co dělat dál (1)(2)(3)(4)(5) ...mělo jasnou představu co dělat dál

Položka: Sebedůvěra a emocionální posílení (*Self-confidence / Emotional empowerment*)

Na konci chatu si dítě více věřilo

Nesouhlasím (1)(2)(3)(4)(5) Souhlasím

6.1.2 Reliabilita

Reliabilitu dotazníků jsem měřila pomocí Cronbachovo alfa. Výsledek Cronbachovo alfa je 0,87 pro klientský dotazník ES-Q což značí dobrou vnitřní konzistenci testu. Je to reliabilní nástroj.

Výsledek Cronbachovo alfa je 0,622 pro konzultantský dotazník C-Q, to značí diskutabilní nicméně přijatelnou vnitřní konzistenci testu. K nižší hodnotě Cronbachovo alfa také mohlo přispět nižší množství měřených položek ($n=5$).

6.1.3 Položková analýza

Nejprve jsem zjišťovala obtížnost položek v dotazníku pro klienty: všechny položky splnili kritérium 0,19 – 0,9. Jedna z položek vychází na hodnotě 0,9 - položka Být vyslechnut (*To be heard*). Vzhledem k tomu, že se jedná o evaluační dotazník obtížnost položky zde nemá takovou roli jako její validita.

Diskriminaci (validitu) položek jsem měřila metodou korelace jednotlivých položek s celkovým HS. V dotazníku pro klienty ES-Q vychází validita všech položek. Kritérium je vyšší hodnota korelace než 0,2. Všechny položky korelují v hodnotách vyšších než 0,2 s celkovým HS.

V dotazníku pro konzultanty C-Q vychází validita všech položek. Kritérium je vyšší hodnota korelace než 0,2. Všechny položky korelují v hodnotách vyšších než 0,2 s HS.

6.1.4 Faktorová analýza

Pro ověření struktury dotazníku ES-Q jsem provedla explorativní faktorovou analýzu. Vzhledem k tomu, že o dotazníku a jeho vnitřní struktuře jsem neměla dostatečné informace, předpokládala jsem pouze na základě složení položek, že by měl měřit jeden celkový konstrukt okamžitého hodnocení proběhlého rozhovoru na chatu. Ten by ale mohl být složen ze 2 faktorů – emocionální podpory/posílení a informační podpory/posílení.

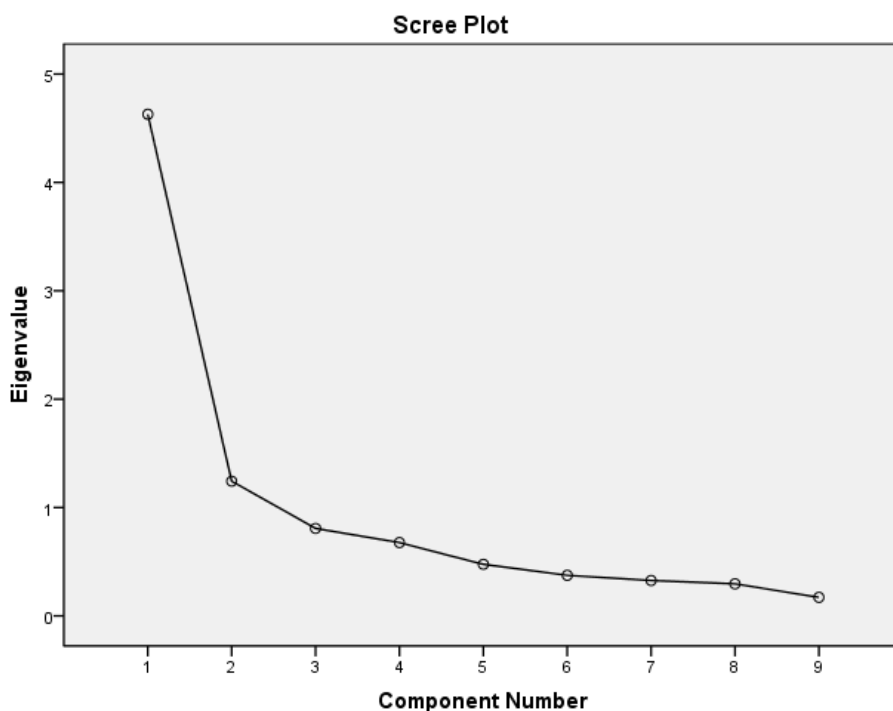
Analýza nejmenších komponent byla provedena na 9 položkách s ortogonální rotací (varimax). KMO index potvrdil vhodnost vzorku pro analýzu, $KMO = 0,822$ (vysoký). Počáteční analýza byla provedena k získání vlastních hodnot (eigenvalues) pro každý faktor v analýze. Dva faktory měly eigenvalues nad hodnotou Kaiserova kritéria (1) a výstup ukázal, že tyto 2 faktory dohromady vysvětlují 65,3% původní variance. Sutinový graf (níže) lze vnímat tak, že u druhého bodu zlomu křivky nastává nejviditelnější změna. Druhý zlom

znamená, že zachováme 2 faktory. Rozhodla jsem se pro zachování 2 faktorů na základě sutinového grafu a konvergence Kaiserova kritéria.

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,629	51,434	51,434	4,629	51,434	51,434	3,278	36,417	36,417
2	1,243	13,810	65,244	1,243	13,810	65,244	2,594	28,827	65,244
3	,807	8,972	74,215						
4	,676	7,515	81,730						
5	,476	5,291	87,021						
6	,374	4,157	91,178						
7	,327	3,631	94,810						
8	,296	3,290	98,099						
9	,171	1,901	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabulka 7. Vlastní hodnoty (Eigenvalues) faktorové analýzy položek dotazníku ES-Q



Graf 2. Sutínový graf faktorové analýzy položek dotazníku ES-Q

Výsledky faktorové analýzy podporují 2 faktory v dotazníku pro klienty. Tyto faktory neodpovídají původním odhadům, tedy rozdělení na informační a emocionální podporu. První faktor 1 bych pojmenovala „Práce konzultanta“: zahrnuje vše, co dělá konzultant a co

souvisí s hodnocením jeho práce. Druhý faktor 2 bych pojmenovala „Pocity klienta a vnitřní změna u klienta“: zahrnuje změny prožívání klienta a také vnímanou pomoc.

Component Matrix ^a	
	Component
	1
Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem	,833
Spokojenost	,787
Doporučení	,781
Vnímaná pomoc	,767
Být vyslechnut	,695
Instrumentální posílení	,675
Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem	,666
Sebedůvěra a emocionální posílení	,661
Well-being	,546
Extraction Method: Principal Component Analysis. a. 1 components extracted.	

Tabulka 8. Faktorová matice pro 1 faktor dotazníku ES-Q

Rotated Component Matrix ^a		
	Component	
	1	2
Být vyslechnut	,846	,062
Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem	,833	,297
Doporučení	,808	,244
Spokojenost	,752	,323
Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem	,603	,314
Instrumentální posílení	,215	,805
Well-being	,098	,745
Vnímaná pomoc	,390	,735
Sebedůvěra a emocionální posílení	,278	,705
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. a. Rotation converged in 3 iterations.		

Tabulka 9. Faktorová matice pro 2 faktory dotazníku ES-Q

6.1.5 Validita

Zabývala jsem se také validitou dotazníku. Obsahová validita dotazníku vychází ze zjištěných poznatků prezentovaných výzkumů v teoretické části. Vzhledem k nízkému počtu položek lze taky odhadnout poměrně vysokou zjevnou validitu tohoto dotazníku. Na základě empirických poznatků lze očekávat, že každá položka přispívá k celkovému konstruktivnímu okamžitého hodnocení proběhlého rozhovoru na chatu.

6.2 Kvalitativní metody získávání dat

6.2.1 Interpretativní obsahová analýza a metoda kontrastů a srovnávání

Záznamy chatových rozhovorů byly podrobně analyzovány interpretativní obsahovou analýzou. Miovský (2006) popisuje interpretativní obsahovou analýzu jako metodu, která zkoumá významy skryté a nezůstává u deskripce. V tomto výzkumu jsou jako kategorie dány postupy a techniky TKI, které jsem sledovala a analyzovala v záznamech chatových rozhovorů. Tuto metodu kombinuji s metodou kontrastů a srovnávání (Miovský, 2006) – výběr 5 chatových rozhovorů s nejvyšším celkovým hodnocením a porovnání oproti 5 záznamům s nejnižším celkovým hodnocením.

7. Metody zpracování a analýzy dat

Kvantitativní část

Sběr dat z dotazníků byl proveden přes web www.click4survey.cz. Pro spárování dat z dotazníku pro klienty a z dotazníku pro konzultanty byly využity individuální odkazy, které byly zaneseny společně s propojovacím číslem do tabulek Google.

Data byla stažena ve formátu souboru Microsoft Excel a následně byla také zpracována v programu Microsoft Excel a poté převedena do programu SPSS. Data byla zpracována v obou programech.

Pro statistické zpracování byly použity neparametrické metody, vzhledem k malé velikosti vzorku, malým dílčím výběrům a značně zešíkmené distribuci, nepředpokládám normální rozdělení.

Kvalitativní část

Záznamy chatových konverzací jsem obdržela od vedoucí chatové poradny Hany Nečiny Vaníčkové z webového portálu E-Linka (“E-Linka”) v elektronické formě ve formátu MS Word. Záznamy chatových konverzací jsem obdržela anonymizované pouze pod propojovacím číslem pro dotazníky.

Na základě těchto informací jsem propojila data z dotazníku ES-Q, C-Q a vlastního záznamu chatové konverzace.

8. Etika výzkumu

Celý výzkumný projekt byl připravován, konzultován a schválen vedoucím Linky bezpečí Peterem Porubským³. Příprava i realizace probíhala v úzké spolupráci i s dalšími vedoucími pracovníky LB. V etických otázkách jsem se zabývala především zaručením anonymity klientů i konzultantů. Organizace LB zajišťuje anonymitu oběma stranám. Proto oba dotazníky byly anonymní, propojení mezi nimi bylo pouze na základě čísla. Já sama jsem se nezúčastnila tohoto výzkumu a nemám přístup ke klientským záznamům chatových konverzací na webu E-Linka využívaném k chatování (“E-Linka”). Záznamy chatových konverzací mi byly poskytnuty pod číselným kódem od vedoucí chatové poradny LB. Konzultanti toto číslo zaznamenávali v informačním systému LB do části nepřístupné běžným zaměstnancům (přístupném pouze vedoucím pracovníkům a vedoucím směn).

Byl zachován princip dobrovolnosti a zaměstnanci se první řadě řídili ve své práci metodickými pokyny Linky Bezpečí. Tedy zaměstnanec neměl povinnost nabídnout dotazník klientovi vždy, mohl to udělat, když to uznal za vhodné. Tedy tak aby byl zachován standard poskytované služby.

Klientovi byl dotazník nabízen s vysvětlující poznámkou:

„Na závěr chatu bych Tě chtěla poprosit o vyplnění krátkého dotazníku. Vyplnění trvá 3-5 minut. Dotazník je anonymní a slouží ke zlepšení služeb Linky Bezpečí. Na dotazník přejdeš následujícím odkazem, jestli se na to nyní necítíš, pochopíme to: <http://www.click4survey.cz/s4/>“ (anonymizováno)

Vzhledem k citlivosti dat organizace Linka bezpečí si vyžádala, že v této práci mohou být použity pouze anonymizované úryvky ze záznamů chatových konverzací. K práci nebudou přiloženy kompletní záznamy chatových konverzací.

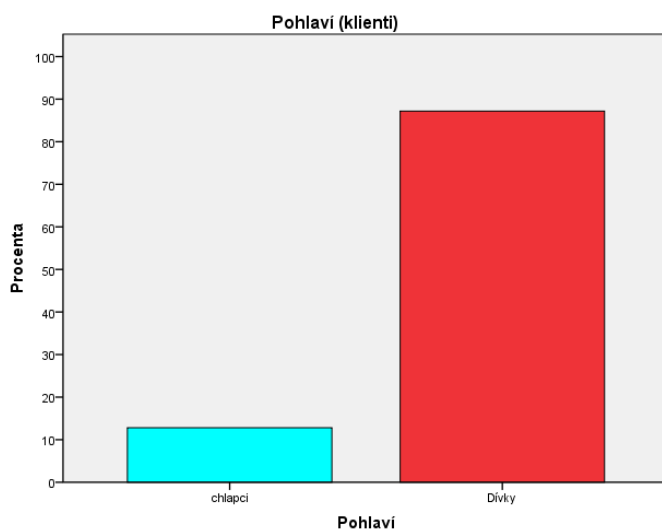
³ Souhlas s výzkumem v příloze 3

9. Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl vybírán z uskutečněných rozhovorů v rámci chatové poradny LB v období 24.12. 2018 až 19.3.2019. Počet uskutečněných chatových kontaktů za toto období byl 618. Záměrně používám výraz kontakt, protože klienti chatu mohou přicházet opakovaně. Z 618 chatových kontaktů konzultanti vložili odkaz na dotazník pro klienta (ES-Q) ve 100 případech a sami vyplnili dotazník pro konzultanty (C-Q) ve 100 případech. Ze 100 vložených odkazů na online dotazník ES-Q klienti vyplnili 39 dotazníků (návratnost 39 %). Po vyřazení nespárovaných dotazníků od konzultantů (vyřazení 61 dotazníků) se dostáváme na konečné číslo 39 párů vyplněných dotazníků od klientů a konzultantů. K těmto 39 dotazníkům byly přiřazeny samotné záznamy chatových konverzací. Z 39 chatových konverzací jsem obdržela od vedoucí chatové poradny 38 anonymizovaných záznamů (1 záznam byl klientem smazán). Z těchto 38 záznamů bylo vybráno 10 pro interpretativní obsahovou analýzu (5 nejvýše skórujících a 5 nejnižše skórujících). Typ výběru vzorku jako výběr na základě dobrovolnosti a dostupnosti. Dostupný výběr konzultantů chatové poradny LB (oslovena byla celá populace konzultantů v chatové poradně LB). V populaci konzultantů lze výběr pojmenovat jako sebevýběr konzultantů. Následně došlo také k sebevýběru klientů oslovených konzultanty.

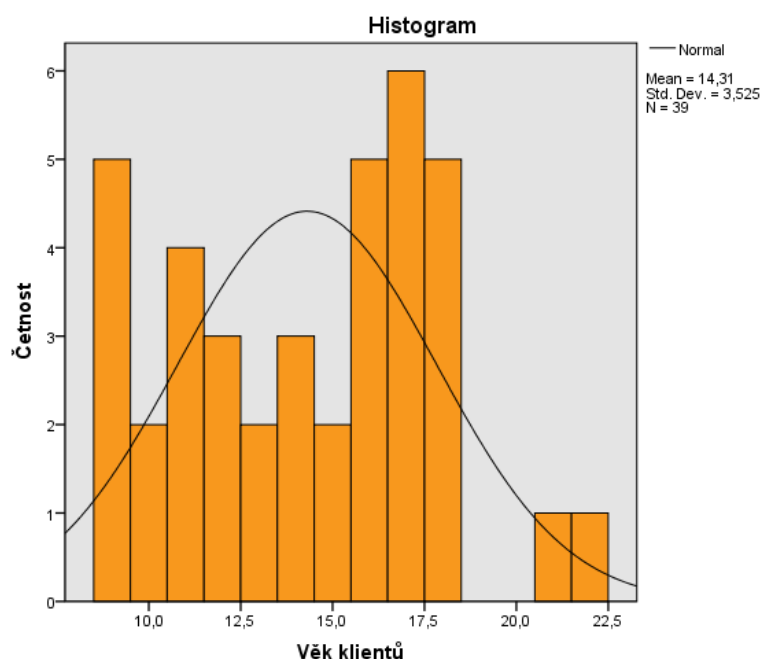
9.1 Skupiny respondentů

První skupinou byli klienti chatové poradny služby Linky bezpečí, tedy děti do 18 let a dospělí studenti prezenčního studia do 25 let včetně. Tato věková kategorie je cílovou skupinou služby LB.



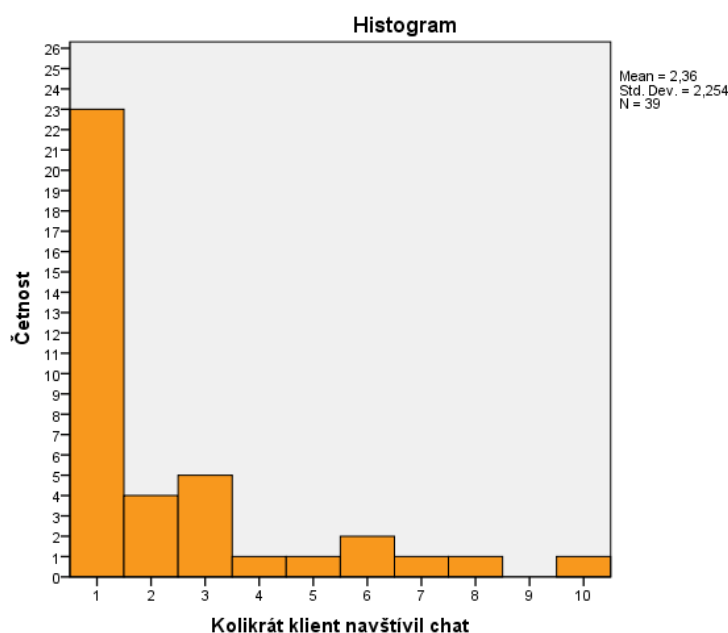
Graf 3. Pohlaví klientů procentuální rozdělení

Z celkového počtu 39 kontaktů v 34 případech chatovou poradnu LB kontaktovaly dívky (87,2 %) a v 5 případech chlapci (12,8 %). Věk klientů, kteří kontaktovali chatovou poradnu se pohybuje od 9 let (12,8 % kontaktů) po 22 let (2,6 % kontaktů). Průměrný věk klienta je 14,3 let (SD = 3,5 roku). Nejvíce zastoupena byla věková skupina 17 let (15,4 %).



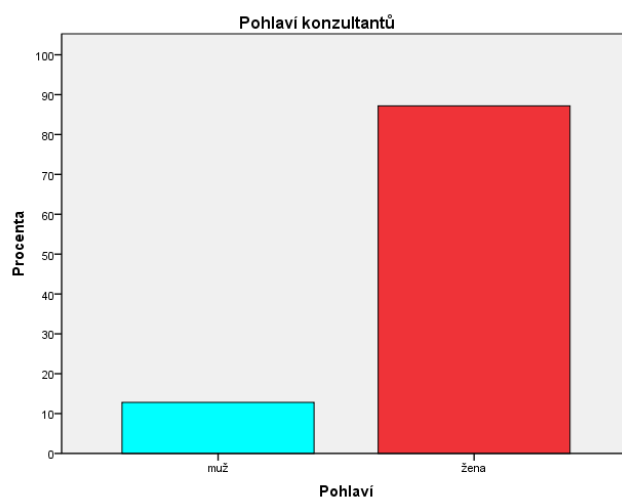
Graf 4. Položka „věk klientů“ rozdělení podle četnosti

U klientů jsem také zjišťovala, zda jsou navštěvují chatovou poradnu LB poprvé, případně kolikátý kontakt na chatu právě uskutečnili. Rozsah měřeného počtu kontaktů byl od 1 až 9 a 10 a více kontaktů. Z vybraných 39 případů bylo nejvíce tzv. „prvokontaktů“ (59 % klientů kontaktovalo chatovou poradnu po prvé). Ze zbývajících počtu kontaktů je nejvíce zastoupen třetí kontakt na chatu (12,5 %). Desátý kontakt (a více) je zastoupen pouze v 2,5 %.



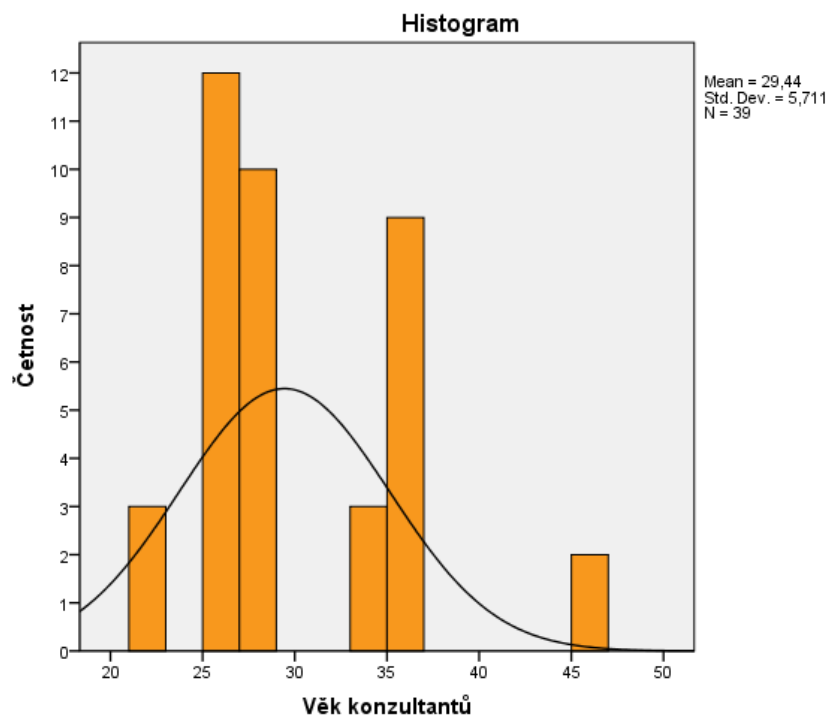
Graf 5. Položka „počet uskutečněných kontaktů“ rozdělení četností podle počtu návštěv

Druhou skupinou byli konzultanti chatové poradny služby LB. Konzultantem chatové poradny LB se může stát člověk, který už pracuje na LB. Pracovníkem LB na telefonu může být člověk starší 21 let, se vzděláním podle Zákona o sociálních službách (2006) č. 108/2006 Sb. s akreditovaným výcvikem krizové intervence. Pro práci v chatové poradně musí pracovník absolvovat navíc akreditovaný výcvik v chatové krizové intervenci a projít zácvikem na LB. Konzultantů LB pracujících v chatové poradně v době výzkumu bylo 27 (2 muži a 25 žen). Po dobu výzkumu se pracovníci střídají ve vedení rozhovorů na chatu a na směnách stejně jako tomu je v běžném provozu. Z celkového počtu 39 kontaktů v 34 případech vedli rozhovor na chatu ženy (87,2 %) a v 5 případech muži (12,8 %).



Graf 6. Pohlaví konzultantů procentuální rozdělení

Věk konzultantů, kteří vedli hovory na chatu ve vybraných 39 případech se pohyboval od 22 let (7,7 %) až do věku 45 let (5,1 %). Nejvíce zastoupena byla věková skupina 27 let (25,6 %). Průměrný věk konzultantů je 29,4 let (SD = 5,7 let).



Graf 7. Položka „věk konzultantů“ rozdělení podle četnosti

10. Výsledky

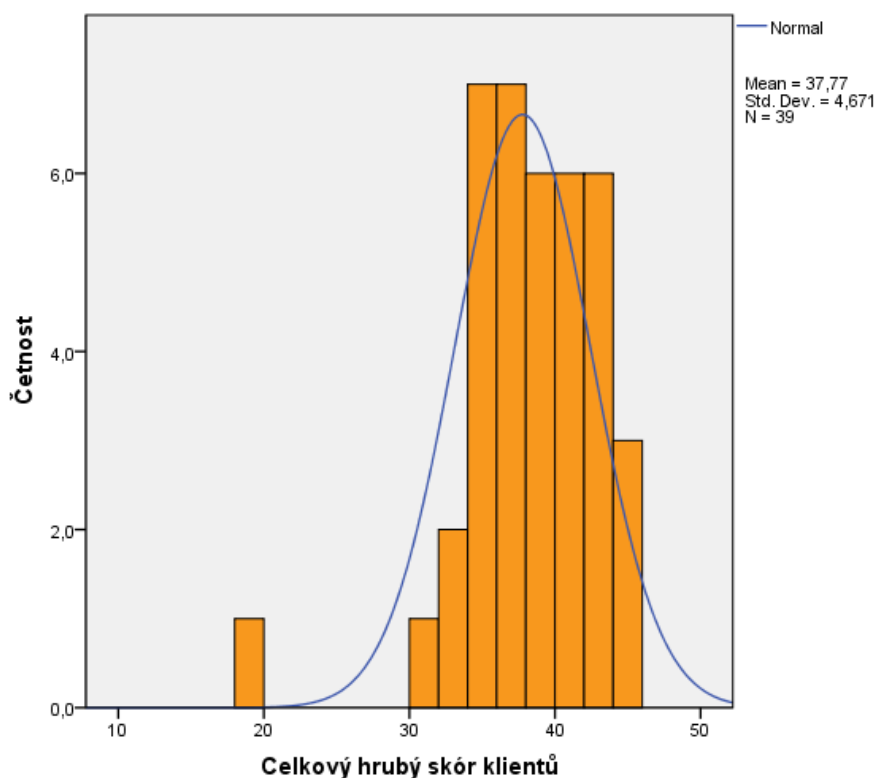
Nejprve budu prezentovat výsledky kvantitativní části výzkumu. Na tyto výsledky navazuje kvalitativní část. Záznamy chatů jsou vybrány na kvalitativní zpracování na základě dosažených hodnot celkového hrubého skóru u klientů. Pro identifikaci účinných intervencí bylo vybráno 5 chatů s nevyšším hrubým skórem a 5 chatů s nejnižším hrubým skórem. Metodou kontrastování a srovnávání lze odlišit účinné postupy od méně účinných.

10.1 Výsledky kvantitativní části výzkumu

10.1.1 Výsledky měření dotazníků

V této kapitole se zaměřím na prezentaci naměřených hodnot vybraných položek. Prezentované výsledky odpovídají na výzkumné otázky.

O1: Jak klienti celkově hodnotí proběhlé chatové konverzace na základě měření dotazníkem ES-Q?



Graf 8. Graf znázorňující četnost celkového HS u klientů

Celkové hodnocení ($M = 37,77$; $SD = 4,671$) je součtem všech HS jednotlivých položek dotazníku pro klienty ES-Q. Minimální možná hodnota HS 9 a maximální možná hodnota HS je 45.

Z grafu výše lze rozpoznat, že většina klientů skórovala přibližně od hodnot středu výše (střed má hodnotu 27), to odpovídá průměrnému skóru 3 (na škále 1-5). Naměřený průměr HS 37,77 odpovídá průměrnému skóru 4,2 (na škále 1-5).

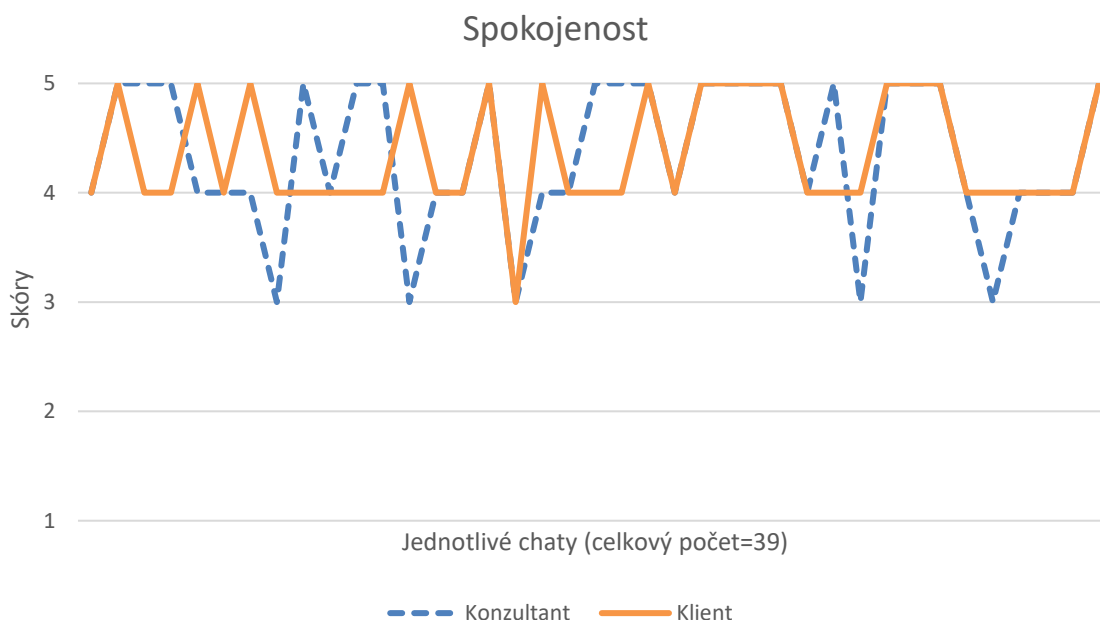
Klienti v souhrnu hodnotili položky v dotazníku ES-Q průměrně až velmi nadprůměrně. Z toho lze vyvodit, že se jednotlivé položky dotazníku ES-Q průměrně pohybují v pozitivní části škál.

Při pohledu na graf celkového hodnocení a z výsledku Shapiro-Wilkova testu plyne, že data nepochází z normální distribuce

O2: Jaké jsou naměřené rozdíly mezi párovými položkami v dotazníku pro klienty ES-Q a konzultanty C-Q?

Pro zjištění rozdílů v hodnocení konzultantů a klientů jsem vypočítala rozdílový skór (skóry klientů minus skóry konzultantů). Jedná se o rozdíly hodnocení konkrétního rozhovoru na chatu mezi klientem a konzultantem ohledně položek: spokojenost, emocionální podpora poskytnutá pracovníkem, instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem, sebedůvěra/emocionální posílení a instrumentální posílení.

Spokojenost



Graf 9. Graf znázorňující rozdíly mezi hodnocením klientů a konzultantů u jednotlivých rozhovorů na chatu (položka Spokojenost)

Tato položka dosáhla s nejvyššího HS ze všech položek u konzultantů – Spokojenost (*Satisfaction*) HS = 170. Minimální možná hodnota HS u položek je 39 a maximální možná hodnota HS je 195.

Jak lze vidět v tabulce níže, hodnocení spokojenosti z proběhlého rozhovoru na chatu se v celkových HS mezi klienty a konzultanty nelišilo. V některých případech se konzultanti oproti klientům nadhodnotili (tedy konzultant byl s proběhlým rozhovorem spokojenější než klient). Přesnější představu o souvislosti mezi hodnocením klientů a konzultantů nám pomůže získat korelace obou položek v části testování hypotéz.

Spokojenost	Konzultant	Klient	Rozdílový skóre (klient – konzultant)
HS	170	170	0
průměr	4,359	4,358974	0,000
medián	4	4	0
modus	5	4	-1
Směrodatná odchylka	0,70662949	0,5374	0,688247202

Tabulka 10. Rozdílový skóre (položka Spokojenost)

Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem



Graf 10. Graf znázorňující rozdíly mezi hodnocením klientů a konzultantů u jednotlivých rozhovorů na chatu (položka Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem)

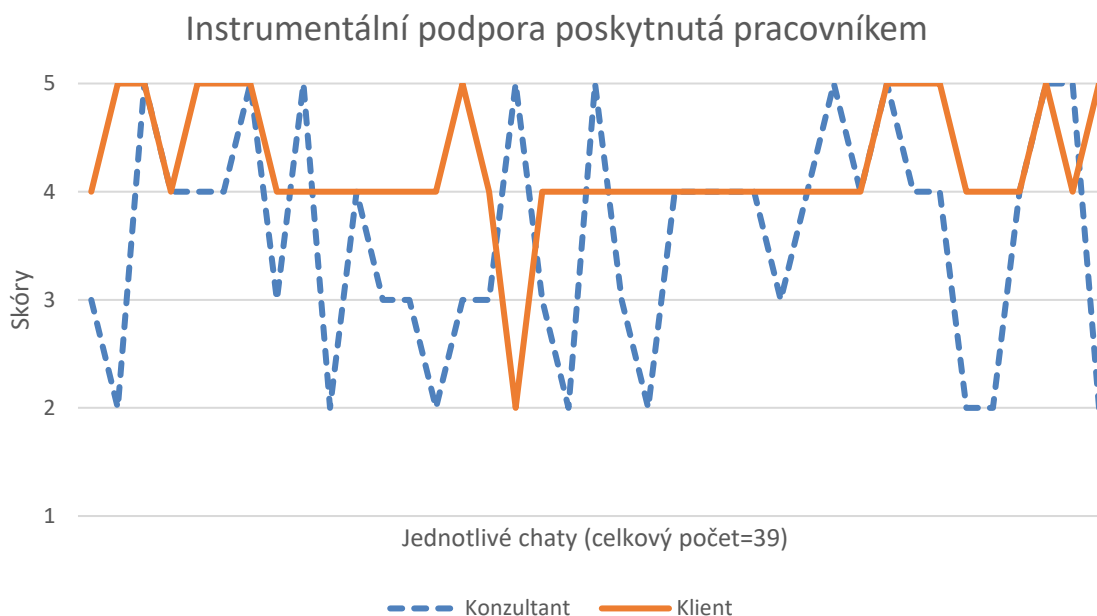
Jak lze vidět v tabulce níže, vnímání emocionální podpory poskytnuté pracovníkem z proběhlého rozhovoru na chatu se v celkovém HS liší. Klienti skórovali výše než konzultanti. Průměr mezi klienty a konzultanty příliš neliší ($M=0,103$).

Medián potvrzuje, že v některých případech klienti skórovali výše oproti konzultantům (tedy klienti vnímali vyšší míru emocionální podpory od pracovníka než samotní pracovníci). Přesnější představu o souvislosti mezi hodnocením klientů a konzultantů lze získat pomocí korelace obou položek v části testování hypotéz.

Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem	Konzultant	Klient	Rozdílový skór (klient – konzultant)
HS	167	171	4
průměr	4,282	4,385	0,103
median	4	5	1
modus	5	5	0
směrodatná odchylka	0,79301948	0,814842	0,820618246

Tabulka 11. Rozdílový skór (položka Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem)

Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem



Graf 11. Graf znázorňující rozdíly mezi hodnocením klientů a konzultantů u jednotlivých rozhovorů na chatu (položka Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem)

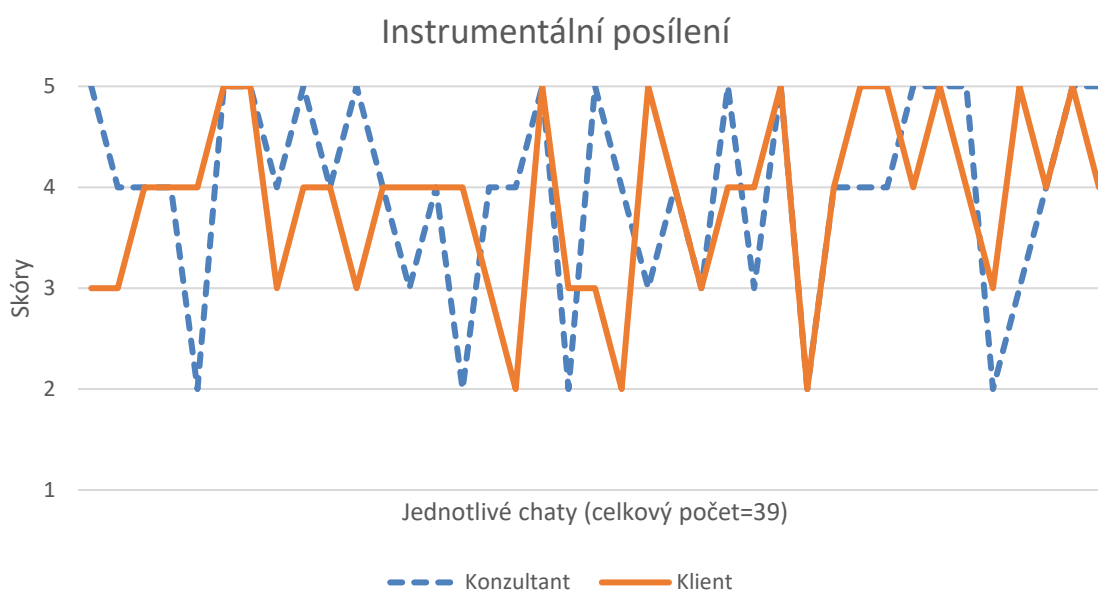
Tato položka dosáhla nejnižšího HS ze všech položek u konzultantů – Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem (*Employee instrumental support*) HS = 140. Minimální možná hodnota HS u položek je 39 a maximální možná hodnota HS je 195.

Jak lze vidět v tabulce níže, hodnocení instrumentální podpory poskytnuté pracovníkem z proběhlého rozhovoru na chatu se v celkovém HS liší. Klienti skórovali výše oproti konzultantům (tedy klienti vnímali vyšší míru instrumentální podpory od pracovníka než samotní pracovníci). Hodnoty středu nevykazují tak velké rozdíly, nicméně při pohledu na graf, vidíme velké rozdíly ve vzdálenosti naměřených hodnot mezi konzultanty a klienty. Přesnější představu o souvislosti mezi hodnocením klientů a konzultantů nám pomůže získat korelace obou položek v části testování hypotéz.

Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem	Konzultant	Klient	Rozdílový skór (klient – konzultant)
HS	140	165	25
průměr	3,590	4,231	0,641
median	4	4	0
modus	4	4	0
směrodatná odchylka	1,069135133	0,583164618	1,20278579

Tabulka 12. Rozdílový skór (položka Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem)

Instrumentální posílení



Graf 12. Graf znázorňující rozdíly mezi hodnocením klientů a konzultantů u jednotlivých rozhovorů na chatu (položka Instrumentální posílení)

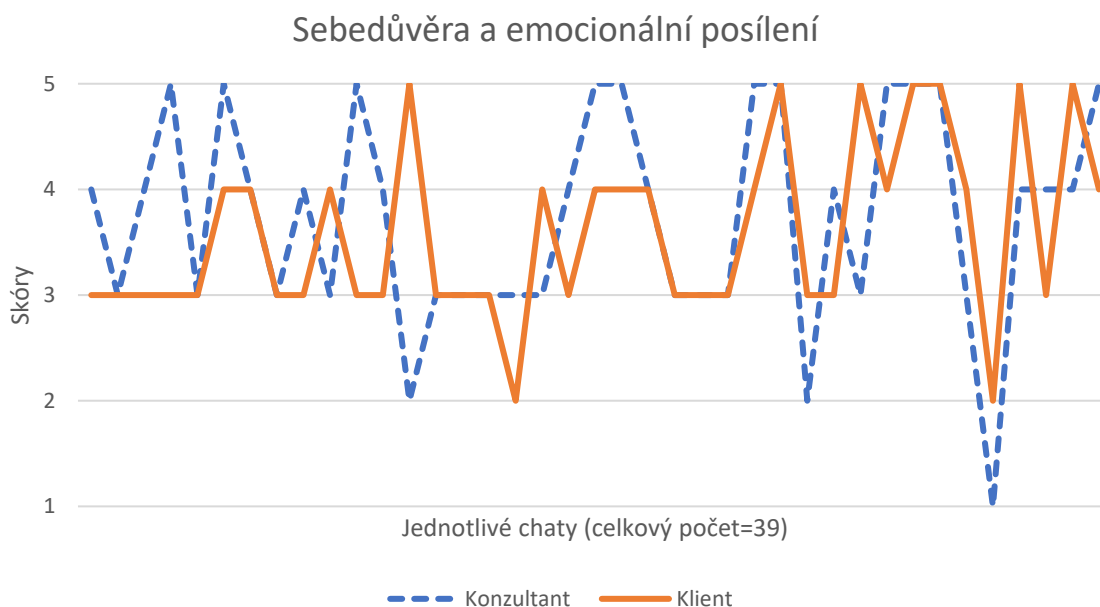
Jak lze vidět v tabulce níže, hodnocení instrumentálního posílení z proběhlého rozhovoru na chatu se v celkovém HS mezi klienty a konzultanty liší. Konzultanti skórovali výše než klienti (to znamená, že v některých případech konzultanti nadhodnotili míru instrumentálního posílení klienta oproti samotným klientům).

Hodnoty středu nevykazují velké rozdíly, nicméně při pohledu na graf, vidíme že skóry konzultantů se pohybují nejen nad skóry klientů ale i pod nimi. Přesnější představu o souvislosti mezi hodnocením klientů a konzultantů nám pomůže získat korelace obou položek v části testování hypotéz.

Instrumentální posílení	Konzultant	Klient	Rozdílový skór (klient – konzultant)
HS	155	151	-4
průměr	3,974	3,872	-0,103
median	4	4	0
modus	4	4	0
směrodatná odchylka	1,012739367	0,89382346	1,142363013

Tabulka 13. Rozdílový skór (položka Instrumentální posílení)

Sebedůvěra / Emocionální posílení



Graf 13. Graf znázorňující rozdíly mezi hodnocením klientů a konzultantů u jednotlivých rozhovorů na chatu (položka Sebedůvěra / Emocionální posílení)

Položka sebedůvěra /Emocionální posílení dosáhla nejnižšího skóre ze všech položek u klientů (více v následující kapitole). Jak lze vidět v tabulce níže, hodnocení sebedůvěry a emocionálního posílení z proběhlého rozhovoru na chatu se v celkovém HS mezi klienty a konzultanty liší. Konzultanti v celkovém HS skórovali výše než klienti. To znamená, že v některých případech konzultanti nadhodnotili míru sebedůvěry a emocionálního posílení klienta oproti samotným klientům. Průměr mezi klienty a konzultanty příliš se neliší ($M = -0,154$). Medián ukazuje, že v některých případech konzultanti skórovali výše oproti klientům.

Při pohledu na graf můžeme vidět, že skóry klientů se pohybují převážně okolo středu ($M = 3,589$; $SD = 0,849$), skóry konzultantů oproti tomu dosahují i krajních hodnot. Přesnější představu o souvislosti mezi hodnocením klientů a konzultantů nám pomůže získat korelace obou položek v části testování hypotéz.

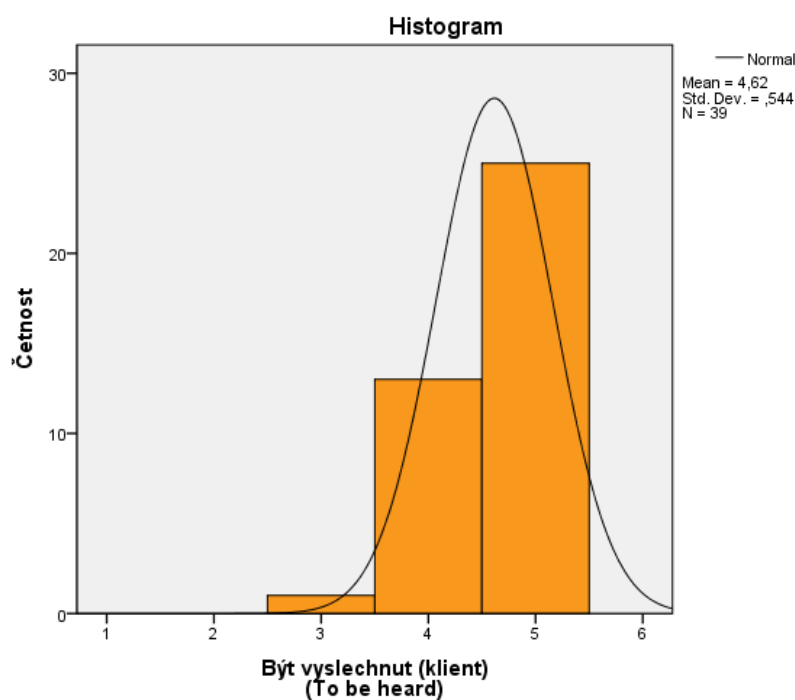
Sebedůvěra / Emocionální posílení	Konzultant	Klient	Rozdílový skór (klient – konzultant)
HS	146	140	-6
průměr	3,744	3,590	-0,154
median	4	3	-1
modus	3	3	0
směrodatná odchylka	1,018718202	0,849704	1,03969787

Tabulka 14. Rozdílový skór (položka Sebedůvěra / Emocionální posílení)

O3: Které položky v dotazníku ES-Q dosáhly nejvyššího a nejnižšího ohodnocení?

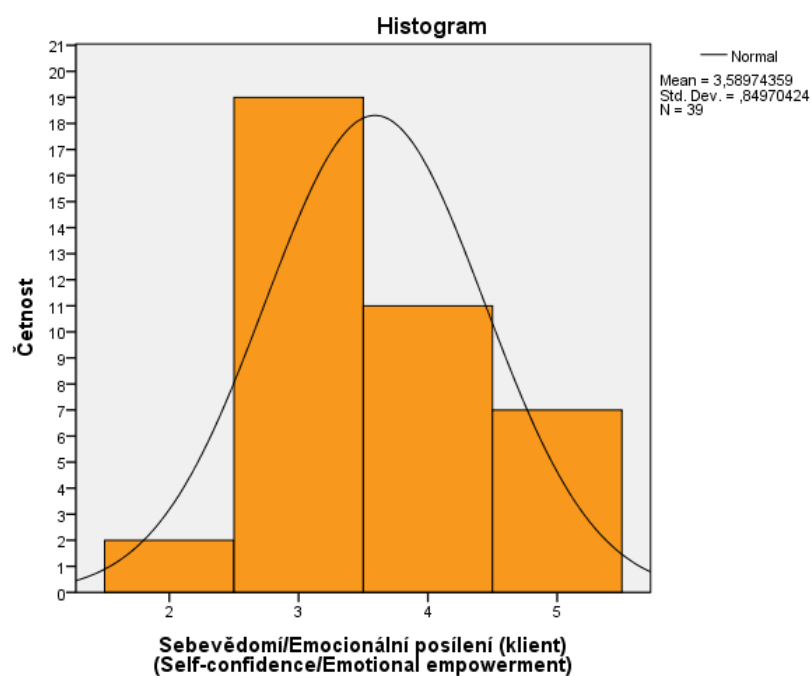
Položka s nejvyšším hrubým skórem u klientů - Být vyslechnut (To be heard)

Položka Být vyslechnut ($M = 4,62$; $SD = 0,544$) dosáhla nejvyššího hodnocení od klientů. V dotazníku je formulována jako tvrzení: Během chatování na Lince Bezpečí pán/paní na chatu... (1 - vůbec nenaslouchal/a tomu, co jsem chtěl/a říct – 2 - nenaslouchal/a tomu, co jsem chtěl/a říct – 3 - Ani tak- ani tak – 4- Naslouchal/a tomu, co jsem chtěla říct – 5- Plně naslouchal/a tomu co jsem chtěla říct). Průměrný skór 4,6 ukazuje, že klienti hodnotí v průměru komunikaci ze strany konzultanta jako nastavenou naslouchat klientům.



Graf 14. Graf znázorňující četnost hrubých skóre u položky Být vyslechnut v dotazníku pro klienty ES-Q

Položka s nejnižším skórem u klientů – Sebedůvěra / Emocionální posílení (Self-confidence / Emotional empowerment)



Graf 15. Graf znázorňující četnost hrubých skóre u položky Sebevědomí / Emocionální posílení u klientů v dotazníku pro klienty ES-Q

Položka Sebedůvěra / Emocionální posílení ($M = 3,589$; $SD = 0,849$) dosáhla nejnižšího hodnocení od klientů. V dotazníku je formulována jako tvrzení: Po chatování na

Lince Bezpečí si... (1 - vůbec nevěřím – 2 spíše nevěřím – 3 - Ani tak- ani tak – 4- spíše věřím – 5- věřím více). Průměrný skóre 3,6 ukazuje, že klienti přímo po chatu v průměru nehodnotí změnu v oblasti svého sebevědomí nijak výrazně. Mírně se přikládání k pozitivní části škály.

10.1.2 Výsledky statistické analýzy

H1: Klientské celkové hodnocení se liší podle pohlaví klienta.

Pro ověření této hypotézy jsme použili neparametrický test Mann-Whitney. Podle výsledku Mann-Whitneyho testu se celkové hodnocení klienty se mezi muži (klienty) ($Mdn = 40$) a ženami (klientkami) ($Mdn = 38$) signifikantně neliší, $U = 59$, $p = 0,273$, $r = 0,176$. Na základě výsledků Mann-Whitneyho testu nemůžeme zamítnout H_0 a přijmout H_1 .

Velikost efektu vypovídá o malém efektu (Cohen, 1988) na celkové hodnocení. Proto lze předpokládat že i když je ve vzorku pouze 5 mužů, tak pohlaví klienta nehraje významně statisticky roli v celkovém hodnocení.

H2: Klientské celkové hodnocení se liší na základě pohlaví konzultanta.

Pro ověření této hypotézy jsme použili neparametrický test Mann-Whitney. Podle výsledků Mann-Whitneyho testu se klientské celkové hodnocení mezi muži (konzultanty) ($Mdn = 39$) a ženami (konzultantkami) ($Mdn = 38$) signifikantně neliší, $U = 84$, $p = 0,966$, $r = 0,006$. Na základě výsledků Mann-Whitneyho testu nemůžeme zamítnout H_0 a přijmout H_2 .

Velikost efektu vypovídá o velmi malém až zanedbatelném efektu (Cohen, 1988) na celkové hodnocení. Proto můžeme předpokládat že i když je v našem vzorku pouze 5 mužů, tak pohlaví konzultanta neovlivňuje významně statisticky klientovo celkové hodnocení.

H3: Klientské celkové hodnocení souvisí s věkem klienta.

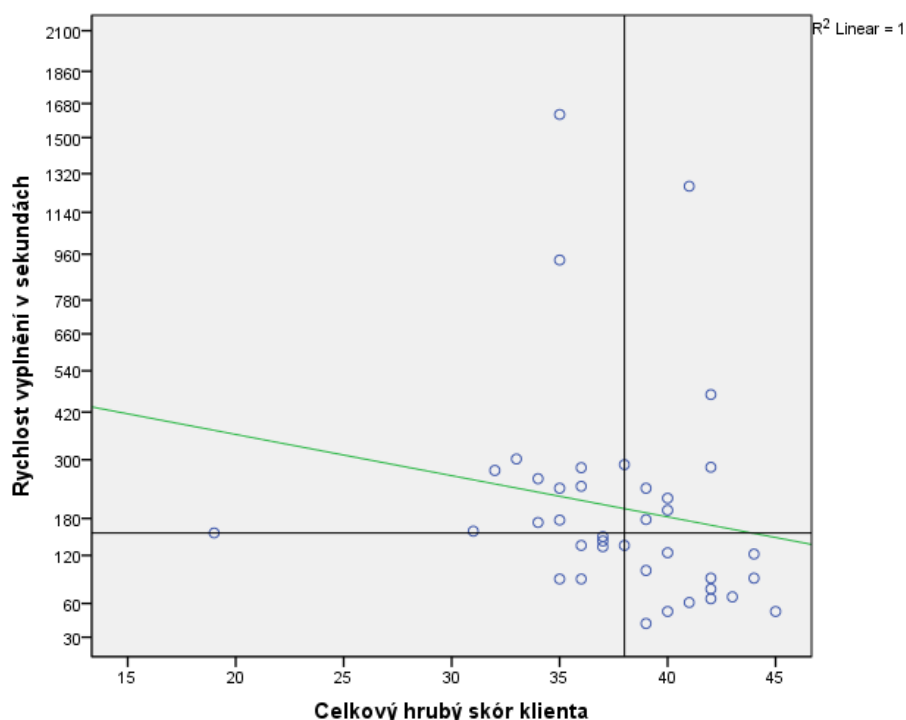
Pro ověření této hypotézy jsme použili neparametrickou metodu. Byl použit Spearmanův korelační koeficient. Na základě výsledků korelační analýzy věk klienta ($M = 14,31$; $SD = 3,52$) nemá signifikantní souvislost s celkovým hrubým skórem u klienta ($M = 37,77$; $SD = 4,671$), $r_s = 0,026$, $p = 0,877$, $r^2 = 0,001$. Na základě výsledků korelační analýzy nemůžeme zamítnout H_0 a přijmout H_3 .

H4: Klientské celkové hodnocení souvisí s rychlostí vyplnění dotazníku (v sekundách).

Pro ověření této hypotézy jsme použili neparametrickou metodu. Byl použit Spearmanův korelační koeficient. Na hladině významnosti $\alpha=0,01$ rychlost vyplnění dotazníku ($M = 250,13$; $SD = 322,037$) má signifikantní souvislost s celkovým hrubým skórem u klienta ($M = 37,77$; $SD = 4,671$), $r_s = -0,423$, $p = 0,007$, $r^2 = 0,179$. Celkové hodnocení klientem a rychlost vyplnění v sekundách sdílí 17,9% variance. Na základě výsledků korelační analýzy můžeme zamítnout H_0 a přijmout H_4 .

Celkové hodnocení klientem negativně koreluje s rychlostí (v sekundách) vyplnění dotazníku klientem. Jedná se o středně těsný vztah (Cohen, 1988). Čím vyšší celkové hodnocení tím rychleji klienti vyplnili dotazník (tedy za kratší čas).

Jak můžeme vidět na grafu níže většina hodnot se nachází v pravém dolním kvadrantu. Graf je proložený 2 osami, mediány obou proměnných ($Mdn\ celkového\ HS = 38$, $Mdn\ rychlost\ vyplnění\ v\ sekundách = 155$). Průměr položky rychlost vyplnění v sekundách byl v tomto případě ovlivněn odlehlými hodnotami. Graf je také proložen zelenou regresní přímkou, která ukazuje směr závislosti.



Graf 16. Negativní korelace celkového hodnocení klienta na rychlost vyplnění

H5: Počet uskutečněných kontaktů na chatu LB souvisí s klientským celkovým hodnocením.

Pro ověření této hypotézy jsme použili neparametrickou metodu. Byl použit Spearmanův korelační koeficient. Na základě výsledků korelační analýzy počet uskutečněných kontaktů na chatu LB ($M = 2,36$; $SD = 2,55$) nemá signifikantní souvislost s celkovým hrubým skórem u klienta ($M = 37,77$; $SD = 4,671$), $r_s = 0,023$, $p = 0,890$, $r^2 = 0,001$. Na základě výsledků korelační analýzy nemůžeme zamítnout H_0 a přijmout H_5 .

H6: Míra spokojenosti klienta souvisí s mírou spokojenosti konzultanta.

Pro ověření této hypotézy jsme použili neparametrickou metodu. Byl použit Spearmanův korelační koeficient. Na hladině významnosti $\alpha=0,05$ míra spokojenosti klienta ($M = 4,36$; $SD = 0,547$) má signifikantní souvislost se s mírou spokojenosti konzultanta ($M = 4,359$; $SD = 0,707$), $r_s = 0,407$, $p = 0,010$, $r^2 = 0,165$. Na základě výsledků korelační analýzy můžeme zamítnout H_0 a přijmout H_6 .

Hodnocení spokojenosti klienta pozitivně koreluje s hodnocením spokojenosti konzultanta. Jedná se o středně těsný vztah (Cohen, 1988). Tedy čím je spokojenější klient, tím je spokojenější i konzultant. Spokojenost klienta a spokojenost konzultanta sdílí 16,5% variance.

H7: Míra emocionální podpory poskytnutá pracovníkem (podle hodnocení klienta) souvisí s mírou emocionální podpory poskytnutou pracovníkem (podle hodnocení konzultanta).

Pro ověření této hypotézy jsme použili neparametrickou metodu. Byl použit Spearmanův korelační koeficient. Na hladině významnosti $\alpha=0,01$ míra emocionální podpory poskytnutá pracovníkem (měřená u klienta) ($M = 4,384$; $SD = 0,814$) má signifikantní souvislost s mírou emocionální podpory poskytnutou pracovníkem (měřenou u konzultanta) ($M = 4,282$; $SD = 0,793$), $r_s = 0,466$, $p = 0,003$, $r^2 = 0,217$. Na základě výsledků korelační analýzy můžeme zamítnout H_0 a přijmout H_7 .

Položka emocionální podpora poskytnutá pracovníkem pozitivně koreluje mezi klienty a konzultanty. Jedná se o středně těsný vztah (Cohen, 1988). Tedy čím vyšší je hodnota u klienta, tím vyšší je i u konzultanta. Položky emocionální podpora poskytnutá pracovníkem u klienta a u konzultanta sdílí 21% variance.

H8: Míra instrumentálního posílení klienta (podle hodnocení klienta) souvisí s mírou instrumentálního posílení klienta (podle hodnocení konzultanta).

Pro ověření této hypotézy jsme použili neparametrickou metodu. Byl použit Spearmanův korelační koeficient. Na základě výsledků korelační analýzy instrumentálního posílení (měřené u klienta) ($M = 3,871$; $SD = 0,893$) nemá signifikantní souvislost s instrumentálním posílením (měřeným u konzultanta) ($M = 3,974$; $SD = 1,013$), $r_s = 0,278$, $p = 0,087$, $r^2 = 0,077$. Na základě výsledků korelační analýzy nemůžeme zamítnout H_0 a přijmout H_8 .

H9: Míra sebedůvěry a emocionálního posílení klienta (podle hodnocení klienta) souvisí se mírou sebedůvěry a emocionálním posílením klienta (podle hodnocení konzultanta).

Pro ověření této hypotézy jsme použili neparametrickou metodu. Byl použit Spearmanův korelační koeficient. Na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ sebedůvěra a emocionální posílení (měřené u klienta) ($M = 3,59$; $SD = 0,85$) má signifikantní souvislost se sebedůvěrou a emocionálním posílením (měřeným u konzultanta) ($M = 3,744$; $SD = 1,02$), $r_s = 0,396$, $p = 0,013$, $r^2 = 0,157$. Na základě výsledků korelační analýzy můžeme zamítnout H_0 a přijmout H_9 .

Položka sebedůvěra a emocionální posílení pozitivně koreluje mezi klienty a konzultanty. Jedná se o středně těsný vztah (Cohen, 1988). Tedy čím vyšší je hodnota u klienta, tím vyšší je i u konzultanta. Položky sebedůvěra a emocionální posílení u klienta a u konzultanta sdílí 15,7% variance.

H10: Míra instrumentální podpory poskytnutá pracovníkem (podle hodnocení klienta) souvisí s mírou instrumentální podpory poskytnutou pracovníkem (podle hodnocení konzultanta).

Pro ověření této hypotézy jsme použili neparametrickou metodu. Byl použit Spearmanův korelační koeficient. Na základě výsledků korelační analýzy instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem (měřená u klienta) ($M = 4,23$; $SD = 0,583$) nemá signifikantní souvislost s instrumentální podporou poskytnutou pracovníkem (měřenou u konzultanta) ($M = 3,59$; $SD = 1,07$), $r_s = 0,134$, $p = 0,417$, $r^2 = 0,018$. Na základě výsledků korelační analýzy nemůžeme zamítnout H_0 a přijmout H_{10} .

10.2 Výsledky kvalitativní části výzkumu

V této části budu prezentovat výsledky, ke kterým jsem došla s použitím metod interpretativní obsahové analýzy a srovnávání a kontrastování (Miovský, 2006). Těmito metodami jsem zkoumala dohromady 10 záznamů chatových rozhovorů.

Jedná se o originální dokumenty bez jakýchkoliv úprav, které zachycují rozhovory mezi klienty služby chatu LB a konzultanty. V každém chatu jsou rozlišeny věty, které patří klientovi (nejčastěji anonymizované označení klient či klientka) a které konzultantovi (anonymizované označení Linka bezpečí). Každá reakce je označena i časovým údajem ve formátu *hodina:minuta:vteřina*.

Analyzováno bylo 5 chatů s nejvyšším celkovým HS a 5 chatů s nejnižším celkovým HS. Ve všech chatech byly analyzovány postupy a techniky TKI (resp. jejich forma v psaném projevu), ty sloužily jako kategorie pro kódování. V první řadě jsem použila otevřené kódování a doprovodný poznámkový aparát. Následně jsem vypracovala stručné shrnutí svých závěrů pro každý chat. Všechny důležité (kvantitativní i kvalitativní) informace ke každému chatu jsem si zanesla do tabulky. Výsledky odpovídají na zadání výzkumných otázek.

O1: Jaké jsou rozdíly a podobnosti mezi klienty ve skupině s vysokým celkovým hodnocením oproti skupině s nízkým celkovým hodnocením na základě získaných údajů?

Obě skupiny by měly reprezentovat chaty s krajními hodnotami podle celkového HS dotazníku ES-Q (horních 5 chatů a dolních 5 chatů). Nicméně při pohledu do tabulky níže, zjistíme, že konkrétní hodnoty HS a průměry celkového hodnocení pro dolní hodnoty (s výjimkou nejnižšího hodnocení) začínají nad hodnotou středu ($HS=31$, $M=3,44$). Rozdíly mezi oběma skupinami tedy nemusí být tak markantní.

Věkovým rozložením jsou si skupiny blízké. Skupina s vysokým hodnocením má věkové rozpětí 12-17 let. Skupina s nízkým hodnocením má věkové rozpětí 10-17 let. V zastoupení pohlaví jednoznačně převažují ženy, z vzorku 10 klientů je pouze 1 muž.

K dispozici jsem měla také numerické údaje k jednotlivým chatovým kontaktům: počet zpráv a délku chatu v minutách. Co se týče délky chatu v minutách, obě skupiny jsou na tom podobně, skupina s nižším hodnocením přesahuje ve 2 případech hodnotu 90 min (to je stanovená maximální délka chatového kontaktu v jeden den podle pravidel chatu, viz

kapitola Linka bezpečí). Skupina s vysokým hodnocením se pohybuje v rozmezí 57-88 minut ($M = 78,4 \text{ min}$; $Mdn = 87 \text{ min}$). Skupina s nízkým hodnocením se pohybuje v rozmezí 58-94 minut ($M = 82,9 \text{ min}$; $Mdn = 87 \text{ min}$).

Při bližším zkoumání kategorie „počet zpráv“ můžeme najít rozdíly mezi oběma skupinami. Skupina s nízkým hodnocením se pohybuje v rozmezí 41-141 zpráv za chat ($M = 85 \text{ zpráv}$; $Mdn = 92 \text{ zpráv}$). Vidíme tedy velké rozdíly mezi počtem zpráv (rozdíl = 100 zpráv). Skupina s vysokým hodnocením naopak tak velké rozdíly nemá (rozdíl = 18 zpráv). Skupina s vysokým hodnocením se pohybuje v rozmezí 64-82 zpráv ($M = 73,4 \text{ zpráv}$; $Mdn = 75 \text{ zpráv}$). Z toho lze usuzovat, že chaty nízce hodnocené klienty mohly být moc pomalé (málo výměn) nebo naopak moc rychlé (hodně výměn mezi konzultantem a klientem).

Rychlost vyplnění dotazníků v sekundách se mezi oběma skupinami liší a koresponduje tak s výsledky z kvantitativní části výzkumu. Skupina s vysokým hodnocením se pohybuje v rychlosti vyplnění 52-122 sekund ($M = 79 \text{ sekund}$, tj. 1,32 minut). Skupina s nízkým hodnocením se pohybuje v rychlosti vyplnění 155-302 sekund ($M = 229,8 \text{ sekund}$, tj. 3,83 minut). Rozdíl v rychlosti vyplnění mezi skupinami je téměř 3násobný.

Další kategorii pro srovnání obou skupin jsem označila jako hlavní témata v chatu. Náročnost témat nelze v jednotlivých skupinách objektivně zhodnotit, klient subjektivně může prožívat každé téma jako náročné. Nicméně je možné, že pokud by jedna skupina obsahovala větší počet náročných témat s akutním nebo dlouhodobým ohrožením (např. sebevražedné tendence, šikana) lze uvažovat o tom, že právě témata ovlivňují celkové hodnocení u klientů.

Pořadí podle hodnocení (prvních 5 chatů)	Celkový HS (9-45)	Průměr hodnocení chatu (1-5)	Rychlost odpovědi na dotazník (sek)	Pohlaví	Věk	Délka chatu (min)	Počet zpráv	Hlavní témata v chatu
1.	45	5	52	Dívka	14	72	80	Násilí od sourozence, strach ze sourozence, strach z reakce matky
2.	44	4,888889	122	Dívka	17	57	76	Sebepoškozování, osamělost, pocity deprese, úzkosti
3.	44	4,888889	89	Dívka	17	87	65	partner vyhrožuje (rozesláním fotek, sebepoškozováním či sebevraždou) v případě rozchodu, násilí od partnera
4.	43	4,777778	67	Chlapec	12	88	82	Rodiče často pod vlivem alkoholu, zanedbávající výživu a další povinnosti, klient se stará sám, starost o sourozence
5.	42	4,666667	65	Dívka	12	88	64	Rodiče se hádají, osamělost, nevyléčitelná nemoc
Pořadí podle hodnocení (posledních 5 chatů)	Mezi těmito chaty se nachází většina zkoumaného vzorku (28 chatů).							
5.	34	3,777778	258	Dívka	11	87	41	Násilí od vrstevníka, nedůvěra rodičů
4.	33	3,666667	302	Dívka	16	83	92	Změna a výběr jiné školy, nepochopení rodičů
3.	32	3,555556	276	Dívka	10	94	104	Náhradní rodinná péče, nedůvěra v okolí a upřímnou komunikaci
2.	31	3,444444	158	Dívka	17	92,5	141	Dlouhodobé negativní reakce okolí na tělesnou hmotnost, sebevražedné myšlenky, sebepoškozování
1.	19	2,111111	155	Dívka	16	58	47	Sebepoškozování, problémy se spánkem, stres, hledání odborné pomoci

Tabulka 15. Shrnutí důležitých informací pro prvních 5 a posledních 5 chatů na základě celkového hodnocení

Na skladbu témat obou skupin jsem se podívala z pohledu akutního či dlouhodobého ohrožení. Mezi skupinami nenacházím velké rozdíly v zastoupených tématech. Obě skupiny obsahují témata akutního ohrožení, především se jedná o sebepoškozování (to se objevuje v obou skupinách). V obou skupinách se také objevuje dlouhodobé ohrožení a jeho řešení – násilí od sourozence a násilí od vrstevníka. Hůře srovnatelné jsou závažné problémy

v rodině. Ve skupině s vysokým hodnocením se objevuje téma zanedbávání dítěte a abúzus alkoholu u rodičů, tedy dítě dlouhodobě ohrožené prostředím. Ve skupině s nízkým hodnocením se objevuje téma umístění do náhradní rodinné péče, ztráta předchozích sociálních vazeb a nedůvěra v komunikaci v náhradní rodině. Všechna tato témata považuji za velmi náročná a dle mého názoru se v zastoupení náročných témat skupiny zásadně neliší. Tedy hodnocení chatu podle mě není ovlivněna probíraným tématem.

O2: V jakých konkrétních technikách, postupech a jejich užití se liší chaty s vysokým celkovým hodnocením a chaty s nízkým celkovým hodnocením?

Na základě shromážděných informací ze srovnání obou skupin identifikovala rozdíly v těchto oblastech chatové KI:

- práce se zakázkou
- práce s časem

Dále ze srovnání obou skupin vyplynula kategorie, kterou bych pojmenovala jako projevy účinnosti. Tedy na základě jejich výskytu lze usuzovat, že chat dosáhl potřebného stupně účinnosti pro klienta:

- opakované poděkování od klienta spojené se zpětnou vazbou od klienta

Práce se zakázkou

Práce se zakázkou je velmi důležitou součástí chatové krizové intervence. Jde o určení cílů chatu, zmapování, kam chce klient v chatu dojít, zda přání a očekávání klienta lze naplnit a jakým způsobem. Zakázka se může v průběhu chatu změnit, vyjasňovat, může se objevit i více zakázek. Zásadním úkolem konzultanta je zakázku zjistit nebo s klientem domluvit např. na základě nabídnutých témat a možností. K tomu lze využít tzv. otázky na zakázku, rekapitulace či nabídky možností (Vodáčková, 2002).

Práce se zakázkou	
V nejlépe hodnocených chatech	V nejhůře hodnocených chatech
Podrobněji a detailněji formulovaná zakázka	Zakázka je nejasná nebo vágně formulovaná
Ověřování zakázky	Vynechání zakázky, skok k řešení
Opakované dotazování na zakázku	Konzultant dál nepátrá po dalších zakázkách nebo upřesnění dané zakázky
Rekapitulace zakázky	Konzultant pracuje s tématem nebo tématy v chatu jako se zakázkou
Práce na zakázce začíná dříve (nejčastěji v první až druhé třetině chatu)	K stanovení zakázky dochází až k závěru chatu
Transparentní nabídka více možností	Konzultant nabídne jednu možnost
Zakázka či zakázky jsou naplněny v největší možné míře, jak to chat umožňuje	Zakázka zůstává nedokončena a nenaplněna

Tabulka 16. Práce se zakázkou u chatů s vysokým a nízkým hodnocením

Ve skupině s vysokým hodnocením se **práce se zakázkou** vyskytovala **podrobněji**, konzultanti si ji **více ověřovali** a **doptávali** se na ni, pouštěli se do **naplnění zakázky dříve** a **rychleji**. **Docházelo k větší shodě** v zakázce mezi klienty a konzultanty. Příklady práce uvádím v úryvcích ze záznamů chatů níže.

Příklad opakovaného dotazování na zakázku v průběhu chatu:

„12:09:52 Linka bezpečí :
povídáš o různých věcech, které se ti dějí, že se cítíš osamělá, že máš jít k psychiatrice ...o všem z toho se tady dá povídat ... co bys teď potřebovala od našeho chatu?
12:10:59 Klientka :
já nevím... ujištění že nejsem blázen ?... asi jen potřebuji vědět že nejsem sama jak si myslím
(...)
12:24:20 Klientka :
nechci být drzá, ale mohu se zeptat jestli jste muž nebo žena ? nemyslím to zle a rozhodně nemusíte odpovídat jen jsem zvědavá a byla bych míň nervozní
12:24:34 Linka bezpečí :
je v pořádku, že se ptáš ... píšeš si se ženou
12:25:27 Klientka :
dobře děkuji
12:25:45 Linka bezpečí :

co bys teď potřebovala od našeho chatu, aby to pro tebe bylo užitečné? “

Příklad práce s využitím otázek na zakázku a na očekávání klientky:

„11:16:03 Linka bezpečí :

říkám si, jak ti teď můžu pomoci?

11:18:46 Klientka :

Potřebovala bych poradit, jak se proti němu bránit?

11:19:44 Linka bezpečí :

aha a jakou jsi o tom měla představu? jak by ta obrana měla vypadat?

11:20:17 Klientka :

Nevím

11:21:35 Linka bezpečí :

takhle přes chat ti asi nedokážu říct, jak se dobře bránit...ani nejsem odborníkem na sebeobranu...ale říkám si, jestli by mohlo pomoci někomu to povědět?

11:22:28 Klientka :

Možná jo

11:22:47 Linka bezpečí :

zkoušela jsi to už někomu povědět?

11:22:57 Klientka :

Ne

11:24:09 Linka bezpečí :

a mohla bys to udělat?

11:24:40 Klientka:

Možná by to šlo “

Příklad rekapitulace při práci se zakázkou:

„09:37:06 Linka bezpečí :

jo, hele takhle jak to všechno popisuješ mi to zní, jako že jsi na to hodně sám ... a tak tě chci fakt znovu ocenit za to, že jsi přišel, jsem tu teď na to s tebou ... zmiňuješ to trápení se sestřičkou, také s těmi rodiči ... obě ty témata mi přijdou důležitá a dá se o nich tady povídat ... zároveň je potřeba, abychom začali jedním z nich, záleží na tobě, které z nich teď potřebuješ více probrat ...

09:38:41 Klient :

Když se rodičům vyhýbám, tak je všechno klidné. Mě moc trápí ta sestřička, protože byla jediná, koho jsem doma měl.

09:39:23 Linka bezpečí :

rozumím, že když se rodičům vyhýbáš, tak je klid, zároveň tě chci podpořit v tom, že takhle se k tobě rodiče chovat nesmí a měli by se o tebe starat ... vnímám, že tě hodně trápí ta sestřička ... chtěl by ses tedy teď bavit o té sestřičce?

09:39:34 Klient :

Asi ano prosím. “

Ve skupině nízkým hodnocením se práce se zakázkou v chatu vyskytla více ve formě nabídek konzultanta na základě probraných témat nebo byla zakázka přímo formulována a navržena konzultantem. Konzultant s klientem přešel rychleji do fáze

řešení. V těchto případech **mohlo docházet k rozdílným představám** o zakázce a následném řešení. Příklady práce uvádím v úryvcích ze záznamů chatů níže.

Příklad návrhu zakázky a přechodu do řešení:

*„11:07:48 Linka bezpečí :
rozumím tomu, že přemýšlíš nad tím, proč holka ubližuje - to však nikdy přesně zjistit nemusíme... je moc prima, jak si uvědomuješ, že ti chování této holky nevyhovuje, a že přemýšlíš, jak se proti tomu bránit (v 10:15)... máš třeba už nyní představu, co bys kolem toho potřebovala nejdřív zařídit?
11:10:55 Klientka :
nevím
11:12:29 Linka bezpečí :
i dospělý člověk se někdy neví, co dál - je proto úplně v pořádku si říci o pomoc... komu by ses třeba svěřila s prosbou o pomoc ty? - kdo tě napadá nejdřív?“*

Příklad chatu, kdy podrobné mapování složitého příběhu a práce s emocemi, odsune zpracování zakázky až ke konci chatu, kdy není dostatek času zakázku zpracovat⁴:

*„11:54:43 Linka bezpečí :
... co bys teď nejvíc potřebovala probrat?
11:55:56 Klientka :
přála by jsem si, aby mi neschovávala teta dopisy
11:56:12 Klientka :
moc tetu ještě neznám a nevím, co jí mám říct
(...)
12:26:59 Klientka :
odstěhovali mě sem a chodím do nové školy a ještě tu nemám kamarádky. nikoho kdo mi poradí co s mými dopisy
12:25:52 Linka bezpečí :
o těch všech věcech se tu dá povídat ... zároveň nám na povídání zbývá necelých 20 minut ... a před chvilkou jsi psala, že pláčeš ... a to je někdy dobré dát tělu chvilku na to se vyplakat a trochu si oddechnout ...“*

Příklad chatu, kdy dojde k propadu a zhoršení stavu klienta v průběhu chatu, klient má myšlenky na sebevraždu a nutkání se sebepoškozovat řezáním. V tomto případě je zakázka konzultanta zajistit bezpečí, stabilizovat klienta či naplánovat předání do dalších služeb.

⁴ Chatování je na rozdíl od telefonování s Linkou bezpečí pevněji časově ohraničeno (90 min) a psaná komunikace je pomalejší. Není neobvyklé, že složitější příběhy klientů se nestihnou se všemi fázemi KI a klient má možnost pokračovat následně na telefonu LB nebo další den na chatu.

Zakázka konzultanta se tedy může lišit od zakázky klienta:

16:11:22 Linka bezpečí :

zkusím shrnout, co já vidím, že tě trápí...jednak mluvíš o tom, že chceš být štíhlá, ptom o tom, že je ti nepříjemné, jak s tebou doma mluví, také, že myslíš na sebevraždu...co je teď pro tebe to nejdůležitější?

16:12:43 Klientka :

Všechno

16:12:56 Linka bezpečí :

to úplně chápu, zároveň teď máme již jen omezený čas...

16:12:58 Klientka :



16:13:12 Linka bezpečí :

ale můžu ti tak obecně povědět, co by se dalo v tvé situaci dělat

16:13:58 Linka bezpečí :

chtěla bys?

16:14:33 Klientka :

Takjo, ale hlavně mi nic neříkejte o nějakým psychousevi prosím..

16:14:51 Linka bezpečí :

máš teda představu o tom, co nechceš...

16:16:27 Klientka :

Asi

16:17:34 Linka bezpečí :

tomu úplně rozumím, zároveň tě chci podpořit v tom, že všechno co popisuješ je něco, co by spousta lidí neuměla řešit... někdy člověk potřebuje podporu někoho dalšího...zhubnutí, podpora v komunikaci s rodinou...to jsou všechno témata, která se dají u psychologa řešit a pomalu hledat řešení... slyšela jsi někdy o tom, jak pracuje psycholog?“

Práce s časem

Práce s časem a načasováním úzce souvisí s prací na zakázce a už se v předchozích ukázkách objevovala. Nicméně práce s časem zasahuje a ovlivňuje celý rozhovor a projevuje se v technikách a postupech vedení a strukturování rozhovoru.

Práce s časem	
V nejlépe hodnocených chatech	V nejhůře hodnocených chatech
Konzultant odpovídá co nejrychleji	Konzultant má velké prodlevy v odesílaných odpovědích
Navazující a plynulý dialog mezi klientem a konzultantem	Dosavadní dialog konzultant přerušuje s ohledem na zbývajíc čas
Časové omezení se v chatu objevuje méně často	Časové omezení je častěji zmíněno
Čas je vnesen pouze jako informace bez negativních konotací	Čas omezení je zmíněno jako komplikace (např. „to nestihneme“)
Časové omezení je častěji zmíněno bez jednotek času (např. „jsme v půlce chatu“, „blížíme se ke konci“)	Častěji je časové omezení zmíněno v jednotkách času (např. „zbývá necelých 20 minut“)
Jednotlivé fáze hovoru jsou dokončeny a plynule mezi sebou přechází	Jednotlivé fáze hovoru nemusí být dokončeny
Plán je stanoven i s konkrétními kroky	Plán není stanoven nebo nejsou stanoveny a probrány konkrétní kroky v důsledku uplynutí času
Závěr hovoru – fáze loučení probíhala bez většího nahromadění zpráv od konzultanta	Nahromadění zpráv od konzultanta

Tabulka 17. Práce s časem u chatů s vysokým a nízkým hodnocením

U skupiny s **vysokým hodnocením** se **práce s časem** projevovala hlavně v tom, že při čtení záznamů rozhovory nepůsobily dojmem uspěchanosti. Naopak si zachovávaly **dojem navazujícího a plynoucího dialogu**. V chatech s vysokým hodnocením je téma času méně časté, právě z toho důvodu, že tam toto téma není konzultantem vnášeno nebo pouze **jako informace**. Jednotlivé fáze hovoru mezi sebou přecházejí hladčeji a přirozeněji. Lze si také všimnout, že je **fáze hledání řešení a plán jsou dotaženy**. Plán je promyšlen a jsou stanoveny **konkrétní kroky**, které klient podnikne. Rozdílů si také můžeme všimnout v závěru rozhovoru, **fáze loučení** probíhala **bez většího nahromadění zpráv od konzultanta**.

Příklad loučení, které zachovává z větší části formu dialogu:

„11:59:16 Linka bezpečí :

jak ti teď je, když už máš trochu představu, co dělat?

11:59:51 Klientka :

Líp

12:00:08 Linka bezpečí :

tak to je fajn

12:00:13 Klientka :

Děkuji vám za pomoc

12:00:28 Linka bezpečí :

není zač...je to takhle pro tebe všechno?

12:01:16 Klientka :

Jojo

12:01:48 Linka bezpečí :

dobře, pokud bys ještě něco potřebovala, tak se určitě můžeš ozvat znovu....“

Příklad dokončeného plánu, ze kterého vyvstaly konkrétní kroky:

„10:18:32 Klient : *Mohl bych jí zavolat dneska po obědě. Chtěl bych zkusit udělat řízky. “*

Informování o čase s nabídkou dalšího kontaktu:

„10:20:47 Linka bezpečí :

naš chat se pomalu blíží ke konci, chci ti ale nabídnout, že můžeš kdykoli v jiný den přijít znovu k nám na chat nebo volat na naši linku 116111, která je anonymní, nonstop a zdarma ... můžeš volat i ve chvíli, kdy bys potřebovala řešit nějakou situaci rovnou v tu chvíli nebo se i jen chtěla vypovídat ... “

U skupiny s nízkým hodnocením se objevilo více jevů spojených s časem či časovým omezením. **Odkazy na čas** a na to, **co nelze z časových důvodů v chatu stihnout** (čas je tedy zmíněn jako komplikace ne jako informace), **nahromadění zpráv od konzultanta ke konci rozhovoru, rychlé zasílání dalších a dalších otázek**, kdy naopak klient neměl dostatečný prostor pro odpovědi nebo naopak **velké pauzy mezi reakcemi konzultanta a klienta**.

Příklad velkých pauz mezi reakcemi klienta a konzultanta v průběhu chatu:

„10:23:34 Klientka :

přišla s tou holkou a byly tu obě dvě, nejhorší je právě to, že může přijít až ke mě domů a nikdo mi s ní nemůže pomoci

10:28:15 Linka bezpečí :

chápu, že ti nevyhovuje, když doma potkáš nezvanou návštěvu... a rozumím tomu, že se s tím chceš poradit - proto jsem tu teď pro tebe... jak ti je, když o té holce a její mámě povídáš?

...

10:42:29 Klientka :

vždycky když mi něco provede, tak stojí nade mnou a vejrá na mě

10:47:23 Linka bezpečí :

ano - máš pravdu, že takový zážitek a vzpomínka dokáže vystrašit... jsem ráda, že jsi se ozvala, že máš odvahu popsat, co ti ta holka dělá... ta holka se k tobě takto chovat nesmí, není to správné... co si o tom myslíš?

...

10:59:18 Klientka :

je to pravda, ake na mě musí být něco divného, když si mě vybrala jako oběť

11:05:41 Linka bezpečí :

rozumím tomu, že přemýšlíš nad tím, proč holka ubližuje - to však nikdy přesně zjistit nemusíme... je moc prima, jak si uvědomuješ, že ti chování této holky nevyhovuje, a že přemýšlíš, jak se proti tomu bránit (v 10:15)... máš třeba už nyní představu, co bys kolem toho potřebovala nejdřív zařídit?

...

11:30:03 Klientka :

bojím se, že mě rozmáčkne

11:37:38 Linka bezpečí :

rozumím, že máš obavy - vyvolávat strach je přesně to, co obvykle lidem, kteří druhým ubližují, vyhovuje - a to jí nesmí projít - nesmí tak s tebou zacházet... je dokonce více možností, které by ti s přemožením té holky mohly být užitečné... náš čas pro povídání se však blíží ke konci...chci tě podpořit v tom, aby ses ozvala třeba i hned teď na bezplatný nonstop telefon Linky bezpečí 116111..."

V tomto případě se opírám o techniku vedení rozhovoru (Vodáčková, 2002). Práce s časem a technika vedení rozhovoru spolu úzce souvisí. Pracovník podle Vodáčkové (2002) má být vždy jeden krok před klientem a rozhovor směřovat k cíli. Z ukázky (ale i celého záznamu chatu) mám dojem, že konzultant se snažil dávat prostor a podporu pro klientku, netlačit na ni, zároveň ale sám rozhovor nerozvíjel dostatečně dopředu a reagoval se zpožděním (v ukázkách, největší rozdíl v posledním odstavci ukázky, kdy reakce trvá 7 minut).

Ve výsledku byl čas mezi reakcemi až příliš dlouhý a chat tak ztrácel dynamiku, nebyla řádně zpracována zakázka a řešení. V rozhovoru se 7krát objevily 4 - 5minutové pauzy mezi zprávami a také 7minutová pauza (v posledním odstavci ukázky). To je odhadem kolem 40 minut, kdy klientka čekala na reakci. Vzhledem k tomu, že klientka reagovala rychleji v rozmezí 1-3 minut, lze uvažovat nad tím, že by jí vyhovovala podobná rychlost reakcí.

Příklad upozornění na časový limit v prvních zhruba 30 minutách chatu (z celkových 90 minut):

„11:53:10 Linka bezpečí :

díky za vysvětlení

11:53:43 Linka bezpečí :

během povídání jsi zmínila velkou spoustu věcí, o kterých se tu dá povídat ... zároveň nám na povídání zbývá necelých 50 minut ... tak je určitě nestihneme všechny probrat, jak by si zasloužily ...“

Ve chvíli, kdy se klient svěří a odhalí náročné téma, může být pro něj demotivující přeciť si reakci, že se témata určitě probrat nestihnou, i když stále zbývá více jak polovina chatovací doby. V tomto konkrétním chatu se odkazy na čas a to, co je možné stihnout probrat, vyskytly vícekrát. Sama klientka ke konci chatu pokládá otázku, zda konzultant stihne předat rady, které klientka potřebuje:

„12:32:04 Klientka :

a jak přestat plakat mi poradíte? stihneme to? nechci, aby mě viděla teta“

Vnášení času v tomto případě nepůsobí jako předávání informace klientovi, ale jako komplikace a překážka, která zabraňuje řešení.

Příklad zahlcení prostoru chatu otázkami a zprávami konzultanta:

„15:19:01 Linka bezpečí :

to chápu, že ti vadí a štve tě to...jak se máš teď, když o tom píšeš? jak se cítíš?

15:20:02 Klientka :

Tak normálně

15:21:02 Linka bezpečí :

píšeš, že už jsi zkoušela něco dělat... vnímám, že tě to samotnou štve, i si se snažila s nadváhou něco dělat a do toho ti máma a doktorka domlouvají...

15:21:25 Linka bezpečí :

to věřím, že může být náročná situace

15:21:31 Linka bezpečí :

která může člověka hodně štvát

15:21:59 Linka bezpečí :

když jsi byla na posledním chatu, k čemu jste v tomto tématu došli?“

Opakované poděkování spojené se zpětnou vazbou od klienta

Poděkování se často objevuje v závěru hovoru v rámci loučení. U poděkování může být těžké odlišit, zda klient děkuje, protože byl s proběhlým chatem spokojen nebo zda děkuje z důvodu, že to považuje za společensky vhodné. Sledovala jsem pro to, **kdy se poděkování objeví spontánně**, tedy nepředchází mu například předání informací (např. kontakty na jiné odborníky či organizace). Rozlišovacím znakem se nakonec stalo **opakované**

poděkování, tedy klient sám opakovaně děkuje. Nejvíce relevantní k ohodnocení chatu jako

Opakované poděkování spojené se zpětnou vazbou	
V nejlépe hodnocených chatech	V nejhůře hodnocených chatech
Opakované poděkování, které se objevuje spontánně	Častěji se poděkování neopakuje, je použito stručněji v rámci závěru hovoru
Zpětná vazba od klienta na odvedený hovor na chatu	Poděkování v návaznosti na zaslané informace, rady či odkazy
Klient reflektuje svoji vnitřní změnu	Poděkování se neobjevuje vůbec

dostatečně účinného se jevila kombinace **opakovaného poděkování skombinovaného se zpětnou vazbou od klienta**.

Tabulka 18. Opakované poděkování a zpětná vazba u chatů s vysokým a nízkým hodnocením

U skupiny s vysokým hodnocením se objevovalo **spontánní a opakované poděkování** za čas, pomoc nebo za rady. Také se objevovala **zpětná vazba ohledně práce konzultanta či vnitřní změny u klienta**.

Příklad zpětné vazby s reflexí vnitřní změny (posílení a sebedůvěry):

„10:22:28 Klient :

Cítím se zase silnější. Takový. víc odhodlaný“

Příklad opakovaného poděkování a zpětné vazby ohledně vnímané pomoci:

„10:24:39 Linka bezpečí :

je moc dobře, že jsi napsala ...

10:26:05 Klientka :

Děkuji Vám moc za vyslechnutí, veškerou podporu a rady. Moc jste mi pomohla děkuji

10:26:38 Linka bezpečí :

rádo se stalo ... můžeš kdykoli napsat znovu ... drž se ... ahoj

10:27:14 Klientka :

Děkuji, na shledanou“

Příklad spontánního poděkování a s vyjádřením ohledně vnímané pomoci:

„12:29:23 Klientka :

Chci vám poděkovat za váš čas, bylo mi ctí si psát s někým takhle nápomocným. “

U skupiny s nízkým hodnocením se poděkování objevovalo **v menší míře**, nejčastěji **jako reakce na podané informace** nebo se neobjevilo **vůbec**.

Příklad loučení bez poděkování a zpětné vazby na rozhovor na chatu:

„11:43:05 Linka bezpečí :

děkuji, že to chceš zkusit... a promyslet - nejsi na to sama... na shledanou... a hezké Vánoce

11:43:09 Klientka :

ano

11:44:09 Klientka :

nashledanou“

Příklad loučení bez poděkování s nabídkou dalšího kontaktu od konzultanta:

„16:35:17 Linka bezpečí :

tak ti moc držím palce a určitě můžeš i volat, i znovu přijít na chat-na chat můžeš přijít zase zítra...

16:36:02 Klientka :

Dobře, tak já zkusím zavolat

16:39:03 Klientka :

Tak na shledanou

16:39:08 Linka bezpečí :

ahoj“

Opakované poděkování samo o sobě nelze použít jako kritérium pro hodnocení úspěšnosti chatu. Nicméně **v kombinaci se zpětnou vazbou** klienta a informacích o vnitřní změně klienta (např. pocit posílení, pocit úlevy, představa o dalších krocích klienta) **může sloužit jako jeden z indikátorů účinnosti krizové intervence na chatu.**

O3: Jaká zásadní doporučení vyplývají ze srovnání chatů s vysokým celkovým hodnocením a chatů s nízkým celkovým hodnocením?

Z výsledků zjištěných na vzorku 10 rozhovorů na chatu metodou kontrastování a srovnávání vyplývají následující doporučení.

Doporučení č. 1 Práce se zakázkou

V rozhovorech na chatu využívat co nejpodrobnější práci se zakázkou. Používat otevřené otázky k jejímu zjišťování. Zakázku si nechat od klienta potvrdit a schválit. Průběžně ověřovat, zda to, co se v chatu odehrává odpovídá potřebám klienta. Oslovovat a ptát se na očekávání klienta, společně je s klientem pojmenovat, otevřeně nabízet co je v rámci komunikace na chatu možné probrat.

Pokud klient není svou zakázku schopen formulovat, je možné klientovi dát na výběr z možností. Nicméně v případě nabízení zakázky, je třeba dát klientovi dát transparentně

najevo, že jde o nápady konzultanta. Konzultant by měl k výběru z možností, které konzultanta napadají dát i možnost pro jinou zakázku, pokud klienta napadne. Konzultant by se měl vyvarovat rychlého skoku od zjišťování situace a problémů klienta do fáze řešení. V těchto případech i když dojde k předání relevantních informací, na základě výsledků kvantitativní části se klient se necítí natolik posílen, aby sám získané informace či rady využil či uplatnil v praxi.

Doporučení č. 2 Práce s časem

Rozhovor na chatu je časově omezen na 90 minut. Je zodpovědností konzultanta pracovat a nakládat s časem tak, aby byl využit co nejlépe pro potřeby klienta. Práce s časem zasahuje do všech fází hovoru – navazování kontaktu, dotazování a zjišťování situace a problémů klienta (mapování), formulaci zakázky, hledání řešení a vytváření plánu. Konzultant by si měl sám čas sledovat a postupně vést klienta hovorem skrze jednotlivé fáze. Tedy nebýt pouze reaktivní, ale aktivní a hovor posouvat k cíli. Odpovídat dítěti co nejdříve. Ze získaných výsledků vyplývá, že konzultant by neměl upozorňovat na nedostatek času v negativní konotaci (např. to nestihneme), ale nabízet, jak možný čas využít. Ve vysoce účinně hodnocených hovorech nebyl časový rámec vůbec zmíněn v jednotkách (např. 30 minut), ale byl pojmenován jako proces (např. „blížíme se ke konci chatu“).

Doporučení č. 3 Zpětná vazba a poděkování

Sledovat a případně i zjišťovat zpětnou vazbu klienta na rozhovor na chatu. Na to, zda mu výsledky hledání řešení pomohly, jak na něj působí stanovený plán, co si myslí o konkrétních krocích a informacích. Co přineslo pocit úlevy? V čem klient vnímá největší pomoc? Došlo u klienta k nějaké vnitřní změně? Všimnout si opakovaného poděkování od klientů. Na základě kombinace opakovaného poděkování a zjištěné zpětné vazby si lze vytvořit představu o tom, jak účinný byl rozhovor na chatu pro klienta.

10.3 Shrnutí výsledků kvantitativní a kvalitativní části výzkumu

10.3.1 Shrnutí výsledků kvantitativní části

Celkové hodnocení (tedy celkový HS dotazníku ES-Q) **nesouvisí s pohlavím klienta, pohlavím konzultanta, věkem klienta ani s počtem uskutečněných kontaktů**. Pro další práci s celkovým hodnocením je třeba je přihlídnout k rychlosti vyplnění dotazníku klientem. **Kratší doba vyplnění dotazníku významně souvisela s vyšším celkovým hodnocením** (celkový HS dotazníku ES-Q).

Testování párových položek dotazníku ukázalo statisticky významné **středně těsné pozitivní korelace** mezi klienty a konzultanty **u položek spokojenost, emocionální podpora poskytnutá pracovníkem, sebedůvěra a emocionální posílení**. Naopak párové položky **instrumentální posílení a instrumentální podpora** poskytnutá pracovníkem **neměly statisticky významnou souvislost mezi klienty a konzultanty**.

10.3.2 Shrnutí výsledků kvalitativní části

Na základě provedené analýzy jsem našla oblasti, kterými se odlišují chaty s vysokým celkovým hodnocením a nízkým celkovým hodnocením. Jedná se o **způsob práce se zakázkou, práce s časem a výskyt opakovaného spontánního poděkování spojeného se zpětnou vazbou od klienta**.

10.3.3 Propojení výsledků kvantitativní a kvalitativní části a jejich interpretace

Věk

Vzhledem k širokému rozpětí věku klientů jsem předpokládala, že celkové hodnocení chatu bude ovlivněno právě věkem. Výsledek korelační analýzy nicméně nenalezl významnou souvislost. Můžeme se domnívat, že věk nehraje roli pro hodnocení chatu, nicméně tuto souvislost by bylo dobré ověřit na větším vzorku. Nejmladší klienti v tom výzkumu jsou ve věku 9 let, nejstarším klientem je muž ve věku 22 let.

Počet uskutečněných kontaktů

Výsledek korelační analýzy neodpovídá mým předpokladům. Souvislost mezi počtem kontaktů na chatu LB a celkovým hodnocením klienta není statisticky významná. 23 chatových kontaktů (59 %) z 39 chatových kontaktů jsou první kontakty klientů. Je možné, že pokud by byl výzkum proveden na větším výzkumném vzorku, mohl by se objevit nějaký trend v hodnocení opakovaných kontaktů.

Rychlost vyplnění dotazníku

V naměřených hodnotách se objevily extrémní hodnoty (nejvyšší hodnoty: 1621 sekund to odpovídá cca 27 minutám, 1260 sekund to je 21 minut). Nepředpokládám, že by některý z klientů vyplňoval takto krátký dotazník po tak dlouhou dobu. Vysvětlení lze hledat v tom, že si klient dotazník otevřel a vyplnil po skončení chatu, nebo ve chvíli, kdy na to měl čas. Nicméně zrovna v těchto nejextrémnějších případech není celkový hrubý skóre nejnížší, jak by se mohlo zdát z výsledků korelační analýzy. 1260 sekund se pojí s hrubým skórem 41 (na horní hranici jedné směrodatné odchylky) a 1621 sekund se pojí s hrubým skórem 35 (v rámci jedné směrodatné odchylky).

Na druhé straně se v naměřených hodnotách objevily i velmi nízké hodnoty vyplnění dotazníku (nejnižší hodnoty: 41 sekund, 52 sekund). Nabízí se možnost, že klient pochopil, že jde o nutnost okamžitého vyplnění dotazníku, tedy i v době, kdy chat ještě probíhá. Tuto domněnku potvrzuje například tento chat (nejlépe hodnocený chat mezi klienty):

„12:02:03 Linka bezpečí :

Na závěr chatu bych Tě chtěla poprosit o vyplnění krátkého dotazníku. Vyplnění trvá 3-5 minut. Dotazník je anonymní a slouží ke zlepšení služeb Linky Bezpečí. Na dotazník přejdeš následujícím odkazem, jestli se na to nyní necítíš, pochopíme to:

12:02:15 Linka bezpečí :

<http://www.click4survey.cz/s4/22996/.....> (anonymizováno)

12:05:32 Klientka :

Vyplněno“

Pro zjištěnou souvislost vyššího celkového HS u klienta v závislosti na rychlejším vyplnění lze najít vícero možných vysvětlení. Jedním z vysvětlení, by mohlo být, že klienti, kteří vyhodnotili po více aspektech proběhlý chat jako úspěšný, se nemuseli tolik rozmyšlet při jeho hodnocení. Naopak klienti, kteří nebyli spokojeni s více aspekty chatu možná využili více času k přemýšlení nad hodnocením. Ve vybraných datech zkoumaných v kvalitativní analýze lze vidět, že skupina s nejvyšším celkovým hodnocením průměrně vyplnila dotazník rychleji než skupina s nejnižším celkovým hodnocením. Všichni klienti ve skupině s nejvyšším celkovým hodnocením skórovali v položce spokojenost na nejvyšším skóru (HS=5), tedy byli velmi spokojeni s proběhlým chatem.

Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem

Položka instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem zjišťuje míru předaných informací a rad. Položka měří na škále: (1) Žádnou informaci ani radu (2) Dostal/a jsem málo informací nebo rad (3) Ani tak - ani tak (4) Dostal/a jsem nějaké informace nebo rady

(5) Hodně informací nebo rad. Zajímavostí u této položky je to, že konzultanti skórují níže (tedy hodnotí se přísněji) než jak ve stejném chatu hodnotí klienti (kteří až na jednu výjimku skórují na hodnotách HS = 4, HS = 5). Možné vysvětlení je, že v předání informací a rad mají konzultanti vysoké očekávání a nároky na to, kolik informací a jakou formou by měli předat.

Moje domněnky podporují i některé ze zkoumaných záznamů chatů. Především chaty, kde jsou v ústřední roli emoce, bývají hodnoceny níže co se týče instrumentální podpory. To je očekávatelné, nicméně i tyto chaty obsahují předané informace nebo rady. Pro příklad uvádím chat, kde konzultant v této položce Instrumentální podpory (v dotazníku: Do jaké míry jste poskytl/a dítěti podporu co se týče informací a rad?) skóruje na hodnotě HS = 2 (kdy 1 = vůbec, 5 = velmi). Oproti tomu klientka skóruje na této položce na hodnotě HS = 4 (Dostal/a jsem nějaké informace nebo rady). Pro ukázkou vybírám úryvek z této chatové konverzace, který ilustruje předávání rad, tipů a nabídek další pomoci konzultantem:

*„12:34:47 Linka bezpečí :
co bys ted' raději? ... vypsat pár tipů ... nebo zavolat a probrat to?
12:35:08 Klientka :
pár tipů
12:36:13 Linka bezpečí :
dobře ... zároveň kdyby ti žádný nesedl, klidně můžeš zkusit pak i zavolat ...
12:37:47 Linka bezpečí :
... někomu pomáhá pláč pustit a nechat ho, až přejde ... pak se dá umýt si obličej a dá si
něco chladného na oči, aby se zklidnily a nebyly tak opuchlé (třeba se dají dát lžice do
ledničky a pak je dát na oči) ...
12:38:24 Linka bezpečí :
někomu naopak pomáhá se rozptýlit - pustit si oblíbenou hudbu, film, seriál, vtipné video,
myslet na něco hezkého ...
12:39:17 Linka bezpečí :
někomu pomáhá pohyb ... někdo si dá sprchu nebo vanu ... někdo si zpívá nebo dělá věci,
co ho baví (kreslení, puzzle ...) ...
12:40:20 Linka bezpečí :
někomu pomáhá povídání (i s tím se dá zavolat, že si někdo potřebuje povídat, aby zahnal
smutek ... nebo potřebuje s někým být ...)“*

Z této ukázky lze usoudit, že klientovi se dostalo podpory, co se týče informací, nápadů a rad, jak lze řešit konkrétní problém „*jak přestat plakat*“. Rady jsou formulovány jako možnosti, co zkusit a poskytnuty v šíři, která dovoluje klientovi vybrat si to, co považuje pro něj za vhodné. Mimo to dostává klient nabídku probrání tématu na telefonu LB a opakovaného využití služby LB na chatu.

Instrumentální posílení, práce se zakázkou, práce s časem

Položka instrumentální posílení zjišťuje praktický výstup z chatu, tedy co má klient nyní k dispozici pro další (často samostatné) řešení situace. Položka měří na škále (Nemám vůbec žádnou představu co dělat – Nemám nápady – Ani tak-ani tak – Mám nápady – Mám už jasnou představu, co budu dělat). Konzultanti v této položce skórují výše než klienti (tedy předpokládají větší připravenost klienta k dalším krokům než klient). Zde se pravděpodobně hodnocení klienta a konzultanta rozchází. Konzultant může mít dojem, že s klientem prošel možné cesty v dalším postupu, ale klient to tak nehodnotí. Možná vysvětlení pro tyto rozdíly:

- klient není připraven na nabízená řešení, jeho potřeby jsou jiné (např. pouze sdílet)
- zakázka a cíl chatu nejsou jasně definovány a potvrzeny klientem, proto se klient a konzultant mohou mít v představách o dalším postupu
- konzultant předává informace a rady, nicméně klient neví, jak je aplikovat a provést v praxi, protože v chatu chybí konkrétní probrání dalších kroků nebo plán

Tyto domněnky podporují i výsledky kvalitativní části, kde se objevovaly rozdíly právě v oblasti práce se zakázkou a práce s časem. Fáze pracování se zakázkou může v chatu trvat delší dobu, zakázka se může různě měnit, na některé fáze chatu nemusí být dostatek času.

Pro příklad uvádím úryvek ze záznamu, kde dochází ke zlomu z fáze mapování klientčiny situace do fáze řešení. V úryvku níže jasná formulace zakázky chybí:

„09:32:48 Klientka :

i když jim to reknou nebudou to brát vážně...budou to brát jako chvilkové....ale tohle není chvilkové...

09:35:04 Linka bezpečí :

ano, to mi taky přijde...napadá mě, jestli bys to nechtěla zkusit probrat s nějakým odborníkem, který by ti mohl pomoci

09:36:25 Klientka :

myslím že by mi to mohlo pomoci ale nevím jak se takhle k někomu dostat....myslím že bez rodičů a peněz semnou nikdo mluvit nebude“

Konzultant v tomto chatu nabízí dobré rady a chat dál pokračuje předáváním konkrétních kontaktů na odbornou pomoc. Přesto klientka uvádí na škále Instrumentálního posílení odpověď: po chatování na Lince bezpečí nemám nápady (co dělat) (HS=2). Oproti tomu konzultant zadává hodnotu 4 (HS=4, kdy 1 = na konci chatu dítě nemělo žádnou

představu co dělat dál a 5= na konci chatu dítě mělo jasnou představu co dělat dál) na škále Instrumentálního posílení.

Celkové hodnocení a práce s emocemi

Na základě nadprůměrných výsledků celkového hodnocení chatových kontaktů se lze domnívat, že se v chatových rozhovorech různé techniky a metody práce (např. poskytování podpory) pouze neobjevují, ale jsou i vhodně použity a zasazeny do hovoru. Domnívám se, že největší roli v tomto hodnocení hraje práce s emocemi. Položka „být vyslechnut“ dosahuje nejvyššího hodnocení od klientů. Dále korelační analýza nalézá významnou souvislost v hodnocení klientů a konzultantů v oblastech spokojenost, emocionální podpora a emocionální posílení. Domnívám se, že právě techniky práce s emocemi (např. ventilace, normalizace, přijetí, podpora) jsou konzultanty nejlépe zvládnuty a jsou tak dobrým základem práce v hovorech vedených v chatovém prostředí.

11. Diskuse

V této části se chci zamyslet nad limity této diplomové práce a provedeného výzkumného projektu, aplikací zjištěných výsledků a také srovnáním výsledků s jinými studiemi.

Teoretická část

Limity teoretické části jsou dány především specifickým tématem práce a souvislostí s výzkumným projektem. Zaměřuji se především na přístupy, techniky a způsoby práce krizové intervence, jednotlivé výhody a nevýhody jednotlivých forem. Práce se nedotýká historie přístupu k tématu krize a krizové intervence. Rovněž provedených výzkumů v souvislosti chatové krizové intervence u dětí a dospívajících není mnoho. Pokud ve vyhledávači Ebsco zadáme vyhledat pojmy „crisis intervention“, „child“ a „chat“. Vyhledávač nám nabídne přesně 8 výsledků, z toho jsou pouze 2 relevantní výsledky publikované v akademickém periodiku (v rozmezí let 2005-2019).

Kvantitativní výzkum

V první řadě je nutné vzít v úvahu vlastnosti výzkumného vzorku. Velikost vzorku pro kvantitativní výzkum byla poměrně malá (39 párů dotazníků). Kromě velikosti vzorku je třeba uvažovat také rozložení mužů a žen. Z 39 respondentů z řad klientů bylo zastoupeno pouze 5 mužů. Stejně rozložení mužů a žen vychází také u respondentů z řad konzultantů. Výsledná data nejsou reprezentativní. Dále je třeba vzít v potaz, že konzultanti byli pracovníci pouze z jedné organizace. Pro zvýšení výpovědní hodnoty získaných dat by bylo dobré zařadit konzultanty i z dalších linek důvěry. Na druhou stranu Linka bezpečí je jediná linka, která je zaměřená čistě na dětskou populaci a má vysoký počet kontaktů i v chatové poradně (jen po dobu výzkumného projektu bylo uskutečněno 618 kontaktů na chatu). Řešení pro zvětšení vzorku je dvojí: 1) sběr dat po delší časové období 2) automatizované nabídnutí dotazníku klientům bez manuálního vkládání odkazu do chatu konzultantem.

Automatické přesměrování klienta na anonymní dotazník nebo jiné automatické nabídnutí dotazníku klientovi by bylo řešením i pro další problematické části našeho výzkumného projektu. Konzultanti na základě dobrovolnosti a vlastního posouzení vybírají chaty, do kterých odkaz vloží, to znamená, že mnoho chatových kontaktů se do výzkumu nedostalo. Ty, které se do výzkumu dostaly, jsou ovlivněny výběrem konzultantů. Dále v našem vzorku chybí odpovědi klientů, kteří chat předčasně ukončili nebo byl chat předčasně přerušen (odkaz na dotazník byl vkládán ke konci chatu).

Na získaná data od konzultantů také mohl mít vliv pracovního prostředí a to, že jde o sebehodnocení pracovního výkonu. Pro konzultanty mohlo být nepříjemné, že vyplňují dotazník ohledně odvedené práce s klientem. I když byl dotazník anonymní, mohli se cítit posuzováni na základě svých odpovědí. Další z možných problémů při vyplňování dotazníků konzultanty mohl být začátek výzkumu. Z počátku byl dotazník nový, konzultanti si potřebovali zvyknout nejen na práci s dotazníkem, ale také na to, jakým způsobem posuzovat svou práci. Je možné, že se sebehodnocení v průběhu výzkumu měnilo s narůstajícím počtem chatů a znalostí toho, na co se dotazník ptá. Naopak je možné, že pro některé konzultanty bylo po celou dobu výzkumu sebehodnocení náročné. Od některých konzultantů jsem dostala zpětnou vazbu, že si nebyli jistí, jak odpovídat na otázky v dotazníku. Srozumitelnost dotazníku pro konzultanty jsem před použitím zjišťovala formou rozhovorů.

Dotazníky

Dotazníky (*Impact Assessment: A Guide for Child Helplines*, 2017) pro klienty i konzultanty byly velmi krátké, každá položka samostatně mapovala zásadní oblast rozhovoru. Z toho důvodu velmi záleží na přesné formulaci každé položky. Stačí, aby si klient či konzultant interpretovali jednu položku jinak, a to zásadně ovlivní výsledky. Především pokud se jedná o párové položky z obou dotazníků. Na základě srovnání těchto položek interpretujeme rozdíly v hodnocení jednotlivých rozhovorů na chatu mezi klienty a konzultanty.

K dotazníku také neexistuje žádný manuál, jak se získanými daty nakládat a co z dat lze vyvodit. Informace jsem si tedy musela získat e-mailovou komunikací s výzkumným týmem, který na dotaznících spolupracoval. Výzkumníci potvrdili, že návod pro práci s dotazníkem není a navrhli mi možnosti zpracování dat z jejich pohledu. Dotazník je tedy nestandardizovaný nástroj. Z toho důvodu byla provedena psychometrická analýza. Faktorová analýza neposkytuje podporu pro odhadované 2 faktory, tedy rozdělení na práci s emocemi a práci s informacemi. Faktorová analýza ukazuje 2 faktory, které jsem pojmenovala „Práce konzultanta“ a „Pocity klienta a vnitřní změna u klienta“. S těmito faktory navrhuji dále pracovat při statistickém zpracování dat a více prozkoumat jejich souvislost s celkovým klientským hodnocením. Dotazník nyní nelze považovat za nástroj měřící účinek či účinnost chatové krizové intervence.

Pro další užití bych na základě kvalitativního výzkumu navrhovala zařadit do dotazníku pro konzultanty položku počet zpráv v chatu. Tato položka by se následně dala korelovat s celkovým hodnocením chatu.

Kvalitativní výzkum

Mým záměrem bylo hledat rozdíly mezi nejlépe a nejhůře klienty ohodnocenými chaty. Zároveň rozdíly v hodnocení mezi oběma skupinami nebyly tak veliké. Nelze tedy zkoumané chaty vnímat jako problematické či na jejich základě hodnotit práci konzultantů LB. Nalezené oblasti je možné využít jako inspiraci pro další vzdělávání a profesní růst pracovníků.

Ze srovnání vysokých hodnot a nízkých hodnot také logicky vypadává většina chatových rozhovorů, které se pohybují mezi těmito krajními hodnotami. V tomto případě šlo o nadprůměrně hodnocené chaty, je možné že pokud by byly do zkoumání zahrnuty i tyto chaty, vystoupily na povrch i jiné oblasti a způsoby práce konzultantů. Nicméně nyní kvůli nutné selekci vypadla spousta postupů a technik, které jsou žádoucí a objevují se ve většině chatů: četné oceňování klientů, vyjadřování podpory, pochopení, reflektování jejich emocí, reflektování příběhu, parafrázování, práce s emocemi klienta (pojmenování, normalizace atd.) častá edukace a předávání důležitých informací, rad a tipů atd. Všechny tyto techniky jsou velmi důležité a ve zkoumaných záznamech chatových konverzací se hojně objevují. Tomu, že v chatových rozhovorech je odvedena spousta dobré práce napovídá i většinové hodnocení chatů jako nadprůměrných.

Aplikace výsledků

Výsledky výzkumného projektu, především formulovaná doporučení předám organizaci Linka bezpečí. Na základě těchto dat je možné navrhnout zařazení speciálního vzdělávání nebo školení pro pracovníky chatu. Linka bezpečí již v uplynulých letech uspořádala v rámci vzdělávání pracovníků workshop, který se zabývá prací se zakázkou. Tento workshop by se tedy mohl doplnit o přijatá zjištění a modifikovat pro pracovníky chatové poradny.

Výsledky výzkumného projektu mohou být také inspirací pro ostatní linky důvěry, které poskytují chatové poradenství.

Sesbíraná data byla také zaslána výzkumnému týmu, který se podílel na vzniku dotazníku Impact Assessment (2017), Trine Natasja Sindahl a Willjeml van Dolen. Tento tým pracuje na mezinárodním srovnávání získaných výsledků dotazníků.

Srovnání s jinými studiemi

Některé z výsledků kvalitativní části potvrzují výsledky zkoumání chatujících na dánské dětské lince Børns Vilgars (Sindahl, 2009). K negativní zkušenosti klientů přispívaly tyto faktory: nenalezení hledaných řešení a nedostání potřebných rad, klient je natlačen do řešení nebo doporučení jiných odborníků či kontaktů, konzultant odpovídá velmi pomalu. Tato zjištění jsou obdobná jako zjištění v našem výzkumném projektu. Další faktory, které přispívají k negativní zkušenosti: klient není brán vážně nebo není pochopen, konzultantovi dojdou nápady a konverzace začne působit beznadějně (Sindahl, 2009). Tyto faktory jsme v našem výzkumném projektu nezaznamenaly. Lze se zamýšlet nad možnými důvody, proč se tyto faktory neobjevily. Vzhledem k převažujícímu pozitivnímu hodnocení proběhlých chatů, se mohu domnívat, že se jedná o základní intervence používané v chatové krizové intervenci na Lince bezpečí.

Fukkink a Hermanns (2009a) ve výzkumu provedeném na holandské dětské lince Kindertelefoon prezentují 2 faktory, které měly zásadní vliv na to, zda dítě hodnotilo, že dostalo potřebnou pomoc. Prvním faktorem bylo, že dítě dostalo nabídku řešení a druhým, že cítilo, že bylo bráno vážně. Náš dotazník neobsahoval takovou otázku, nicméně nejblíže takové položce se blíží položka „Být vyslechnut“. Tato položka mapovala, jak dítě hodnotilo míru naslouchání konzultanta. V našem měření to byla nejvýše hodnocená položka dotazníku, většina dětí hodnotila, že jim konzultanti plně naslouchají a věnují svoji pozornost.

Závěr

Teoretická část této práce prezentuje, že chatová krizová intervence je služba, která v posledních letech zažívá velký rozmach při linkách důvěry a těší se popularitě u klientů. Vzhledem k tomu, že jde o službu stále novou, nejsou dostatečně prozkoumány a ohodnoceny účinné postupy z klientského pohledu.

Empirická část této práce byla realizována v organizaci Linka bezpečí, která se zaměřuje na populaci dětí, dospívajících a mladých dospělých. Hodnocení klientů a konzultantů vykazovalo signifikantní souvislost v oblasti spokojenosti, poskytované emocionální podpory a emocionálního posílení (sebedůvěry) klienta. Hodnocení klientů a konzultantů naopak nevykázalo žádnou signifikantní souvislost v oblasti instrumentální podpory a posílení klienta. Výsledky kvantitativní části korespondují s výsledky kvalitativní části. Analýza nejlépe a nejhůře hodnocených chatů našla rozdíly v postupech práce se zakázkou, postupech práce s časem a ve výskytu spontánního poděkování spojeného se zpětnou vazbou klienta.

Fukkink a Hermanns (2009a) ve srovnávací studii provedené na holandské dětské lince Kindertelefoon zdůrazňují, že jak rozhovor po telefonu, tak rozhovor po chatu příznivě ovlivnil pocit well-beingu dítěte, a naopak snížil vážnost prožívaného problému. Ze srovnání vycházel o něco lépe chatový kontakt. Mnoho odborníků se může stavět kriticky k využívání média jako je chat pro práci s dětmi prožívající náročné psychické stavy. Dostupné výzkumy nicméně potvrzují, že omezený komunikační kanál jako chat nebo SMS je naopak pro děti účinnou formu pomoci (Bechmann Jensen et al., 2018; Brown, 2012; Gibson & Cartwright, 2014).

Výzkum prezentovaný v této diplomové práci se snaží být inspirací a odrazovým můstkem pro další výzkumné projekty zaměřené na účinné intervence v rámci chatové krizové pomoci. Rozšíření výzkumu i o další linky důvěry může přinést zajímavé informace do ne zcela probádané oblasti hodnocení účinnosti chatové krizové intervence.

Seznam použité literatury

Abbott, J. -A. M., Klein, B., & Ciechomski, L. (2008). Best Practices in Online Therapy [Online]. *Journal Of Technology In Human Services*, 26(2-4), 360-375. <https://doi.org/10.1080/15228830802097257>

Annual report 2017 [Online]. Amsterdam: Child Helpline International. Retrieved from <https://www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2018/07/Annual-Report-2017-FINAL.pdf>

Baldwin, B. A. (1978). A paradigm for the classification of emotional crises: Implications for crisis intervention. *American Journal of Orthopsychiatry*, 48(3), 538-551. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1939-0025.1978.tb01342.x>

Baštecká, B. (2003). *Klinická psychologie v praxi* (1st ed.). Praha: Portál.

Baštecká, B. (2005). *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada.

Becker, K., & Schmidt, M. (2005). When Kids Seek Help On-Line: Internet Chat Rooms and Suicide. *Reclaiming Children And Youth*, 13(4), 229-230.

Bechmann Jensen, T., Sindahl, T. N., & Wistoft, J. (2018). Children's experiences texting with a child helpline [Online]. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 1-12. <https://doi.org/10.1080/03069885.2018.1519182>

Brown, G. (2012). *The working alliance in online counselling for crisis intervention and youth* (Thesis) [Online]. Retrieved from <https://hdl.handle.net/10133/3297>

Buffini, K., & Gordon, M. (2014). One-to-one support for crisis intervention using online synchronous instant messaging: evaluating working alliance and client satisfaction [Online], 43(1), 105-116. <https://doi.org/10.1080/03069885.2014.987723>

Callahan, A., & Inckle, K. (2012). *Cybertherapy or psychobabble? A mixed methods study of online emotional support*. *British Journal of Guidance & Counselling*, 40(3), 261-278. doi:10.1080/03069885.2012.681768

Caplan, S.E. (2003) Preference for Online Social Interaction - A Theory of Problematic Internet Use and Psychosocial Well-Being, *Communication Research*. Vol. 30. No 6, 625-248.

Cohen, J.W. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd edn). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Cook, J. E., & Doyle, C. (2002). *Working Alliance in Online Therapy as Compared to Face-to-Face Therapy: Preliminary Results*. *CyberPsychology & Behavior*, 5(2), 95–105. doi:10.1089/109493102753770480

Culley, S., & Bond, T. (2008). Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích. Praha: Portál.

Drexler, M. (2015). Crisis Chat: Providing Chat-Based Emotional Support [Online]. In *Suicide prevention and new technologies: evidence based practice* (pp. 96-110). Basingstoke: Palgrave Macmillan.

E-Linka [Online]. Retrieved July 23, 2019, from <https://www.elinka.iporadna.cz/>

Ellis, A., & MacLaren, C. (2005). *Racionálně emoční behaviorální terapie*. Praha: Portál.

Etický kodex [Online]. (2019). Retrieved July 22, 2019, from <http://www.capld.cz/eticky-kodex>

Foitová, Z., & Lorenc, J. (2009). Možnosti krizové pomoci pro lidi s psychózou [Online]. *Psychiatrie Pro Praxi*, 10(1), 36–38. Retrieved from <https://www.psychiatriepropraxi.cz/pdfs/psy/2009/01/08.pdf>

Fukkink, R. G., & Hermanns, J. M. A. (2009a, May 13). Children's experiences with chat support and telephone support [Online]. *Journal Of Child Psychology And Psychiatry*, 50(6), 759-766. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2008.02024.x>

Fukkink, R. G., & Hermanns, J. M. A. (2009b, October 20). Counseling children at a helpline: chatting or calling? [Online]. *Journal Of Community Psychology*, 37(8), 939-948. <https://doi.org/10.1002/jcop.20340>

Geldard, K., & Geldard, D. (2008). *Dětská psychoterapie a poradenství* (Vyd.1.). Praha: Portál.

Gibson, K., & Cartwright, C. (2014). Young people's experiences of mobile phone text counselling: Balancing connection and control [Online]. *Children And Youth Services Review*, 43, 96-104. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2014.05.010>

Grohol, J. (2018). Why Online Psychotherapy? Because There is a Need. *Psych Central*. Retrieved on July 15, 2019, from <https://psychcentral.com/lib/why-online-psychotherapy-because-there-is-a-need/>

Hanuš, P., & Hellebrandová, K. (2006). *Krizová intervence* [Online]. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. Retrieved from <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/krizovka.pdf>

Havránková, O. (2002). Sebevražedná tematika. In *Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služeb]* (pp. 482-498). Praha: Portál.

Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace* (2., aktualiz. vyd). Praha: Portál.

Historie sdružení: Spolek Linka bezpečí [Online]. Retrieved July 23, 2019, from <http://spolek.linkabezpeci.cz/o-nas/historie/>

Horská, B. (2010). Internetové poradenství ve Velké Británii. In *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese* (pp. 44-47). Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

Horská, B. (2012). Přehled linek důvěry a internetových poraden poskytujících chat [Online]. In B. Horská & L. Ptáček, *Metodika pro využívání moderních informačních technologií při poskytování krizové pomoci –chat* (pp. 4-6). Brno. Retrieved from https://www.csspraha.cz/wcd/publikace/pld_chat_metodika.pdf

Horská, B., Lásková, A., & Ptáček, L. (2010). *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

Chatuj s námi: Služby Linky bezpečí [Online]. Retrieved July 18, 2019, from <https://www.linkabezpeci.cz/sluzby/chatuj-s-nami/>

Impact Assessment: A Guide for Child Helplines. (2017). Amsterdam: Child Helpline International.

Ingram, S., Ringle, J. L., Hallstrom, K., Schill, D. E., Gohr, V. M., & Thompson, R. W. (2008). Coping with Crisis Across the Lifespan: The Role of a Telephone Hotline [Online]. *Journal Of Child And Family Studies*, 17(5), 663-674. <https://doi.org/10.1007/s10826-007-9180-z>

Joinson, A. N. (2005). Internet Behaviour and the Design of Virtual Methods. In C. Hine, *Virtual methods: issues in social research on the Internet* (pp. 21-35). New York: Berg.

Kast, V. (2000). *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Praha: Portál.

Kebza, V. (2009). *Chování člověka v krizových situacích*. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta.

King, R., Bambling, M., Reid, W., & Thomas, I. (2006). Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance [Online]. *Counselling And Psychotherapy Research*, 6(3), 175-181. <https://doi.org/10.1080/14733140600874084>

King, R., Nurcombe, B., Bickman, L., Hides, L., & Reid, W. (2003). Telephone Counselling for Adolescent Suicide Prevention: Changes in Suicidality and Mental State from Beginning to End of a Counselling Session [Online]. *Suicide And Life-Threatening Behavior*, 33(4), 400-411. <https://doi.org/10.1521/suli.33.4.400.25235>

Langmeier, J., & Krejčířová, D. (2006). *Vývojová psychologie* (2., aktualiz. vyd). Praha: Grada.

Lansdown, G. (2011). *Every child's right to be heard: A resource guide on the un committee on the rights of the child general comment no.12* [Online]. London: Save the Children UK. Retrieved from https://www.unicef.org/adolescence/files/Every_Childs_Right_to_be_Heard.pdf

Lásková, A. (2010). Formy internetového poradenství. In B. Horská, A. Lásková, & L. Ptáček, *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese* (pp. 37-42). Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

Lester, D., & Rogers, J. R. (2012). *Crisis intervention and counseling by telephone and the internet* [Online] (3rd ed). Springfield, Ill.: Charles C. Thomas, Publisher.

Linka bezpečí [Online]. Retrieved July 18, 2019, from <http://www.linkabezpeci.cz/>

Klimpl, P. (1998). *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Praha: Grada.

Knoppová, D. (1997). *Telefonická krizová intervence: linka důvěry*. Praha: Nadace psychosociální pomoci REMEDIUM.

Linka pro rodinu a školu [Online]. (2018). Retrieved July 23, 2019, from <http://linkaztracenedite.cz/>

Lucká, Y., & Koblíček, L. (2002). Srážka s překážkou. In D. Vodáčková, *Krizová intervence: [krize v životě člověka : formy krizové pomoci a služby]* (1st ed., pp. 359-366). Praha: Portál.

Mančíková, T., Kniha, M., Ottová, L., Langrová, A., Krčmářová, B., & Škaloudová, K. (2018). *Výcvik v Chatové krizové intervenci: Materiál pro účastníky kurzu 13.-14.10.2018* (číslo akreditace A2017/0040-SP/PC). Praha: Linka bezpečí.

Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

Meijers, J. J. (c2007). Problem Solving and Crisis Intervention. In *Cognitive-behavioral strategies in crisis intervention* (3rd ed, pp. 456-476). New York: Guilford Press.

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.

Mishara, B. L., Chagnon, F., Lois, Daigle, M., Balan, B., Raymond, S., Marcoux, I., et al. (2007). Which Helper Behaviors and Intervention Styles are Related to Better Short-Term Outcomes in Telephone Crisis Intervention? Results from a Silent Monitoring Study of Calls to the U.S. 1-800-SUICIDE Network [Online]. *Suicide And Life-Threatening Behavior*, 37(3), 308-321. <https://doi.org/10.1521/suli.2007.37.3.308>

Mlčák, Z. (2011). *Emergentní psychologie a krizová intervence* (Vyd. 2). Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Paulík, K. (2005). Ženy a muži v sociální práci [Online]. In I. Sobotková, J. Procházková, & D. Heller, *Psychologické dny 2004 : Svět žen a svět mužů : polarita a vzájemné obohacování*:

sborník z konference Psychologické dny Olomouc 2004. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. Retrieved from <https://cmps.ecn.cz/pd/2004/texty/pdf/paulik.pdf>

Pešová, I., & Šamalík, M. (2006). *Poradenská psychologie pro děti a mládež*. Praha: Grada.

Ptáček, L. (2010a). Internetové poradenství v německé jazykové oblasti. In *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese* (pp. 47-49). Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

Ptáček, L. (2010b). Vývoj internetového poradenství. In *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese* (pp. 40-59). Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

Roberts, A. R. (c2005). *Crisis intervention handbook: assessment, treatment, and research* (3rd ed). New York: Oxford University Press.

Roberts, A. R., & Everly, G. S. (2006). A Meta-Analysis of 36 Crisis Intervention Studies [Online]. *Brief Treatment And Crisis Intervention*, 6(1), 10-21. <https://doi.org/10.1093/brief-treatment/mhj006>

Růžicka, M. (2013). *Krizová intervence pro speciální pedagogy* [Online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Michal_Ruzicka5/publication/282150341_Krizova_intervence_pro_specialni_pedagogy/links/560516bd08aeb5718ff03ffb/Krizova-intervence-pro-specialni-pedagogy.pdf?origin=publication_detail

Sindahl, T. N. (2009). *Chatrådgivning sammenlignet med telefonrådgivning: - en komparativ undersøgelse af samtaler på BørneChatten og på BørneTelefonen i 2008*.

Sindahl, T. N. (2013). *Chat Counselling for Children and Youth - a Handbook*. Child Helpline International.

SOS centrum: Pravidla linky [Online]. Retrieved July 23, 2019, from <https://www.elinka.iporadna.cz/sos-centrum>

Spondea, o.p.s. [Online]. (2019). Retrieved July 23, 2019, from <https://www.spondea.cz/>

Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321-326.

Sun, P., Unger, J.B., Palmer, P.H., Gallagher, P., Chou, C.-P., Baezconde-Garbanati, L., Sussman, S., & Johnson, C.A. (2005) Internet accessibility and usage among urban adolescents in Southern California: Implications for web-based health research, *CyberPsychology & Behavior*. Vol. 8. No 5, 441-453.

Šmahel, D. (2003). *Psychologie a internet: děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha: Triton.

Špatenková, N. (2004). *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada.

Špatenková, N. (2011). *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada.

Špatenková, N. (2017). *Krize a krizová intervence* (1st ed.). Praha: Grada.

Tidwell, L. C., & Walther, J. B. (2002). Computer-Mediated Communication Effects on Disclosure, Impressions, and Interpersonal Evaluations: Getting to Know One Another a Bit at a Time [Online]. *Human Communication Research*, 28(3), 317-348. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2002.tb00811.x>

Veselský, P. (2017). Využití internetu. In *Krize a krizová intervence* (pp. 80-86). Praha: Grada.

Vodáčková, D. (2002). *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál.

Voices of Children and Young People: 2015 in numbers: Child Helplines Global Highlights [Online]. Amsterdam: Child Helpline International. Retrieved from http://orgchi-tukhnakal.savviihq.com/wp-content/uploads/2017/05/child_helplines_global_highlights.pdf

Voices of Children and Young People in Europe [Online]. (2017). Amsterdam: Child Helpline International. Retrieved from https://www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2017/10/Country_data_2016.pdf

Vybíral, Z. (2009). *Psychologie komunikace* (Vyd. 2). Praha: Portál.

Vymětal, J. (1995). *Duševní krize a psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace.

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2014: Dětské krizové centrum [Online]. (2015). Praha: Dětské krizové centrum. Retrieved from http://ditekrize.cz/new/files/ditekrize/VZ/dkc-vz_2014-tisk.pdf

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2015: Dětské krizové centrum [Online]. (2016). Praha: Dětské krizové centrum. Retrieved from <http://ditekrize.cz/files/ditekrize/VZ/VZ%202015.pdf>

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2016: Dětské krizové centrum [Online]. (2017). Praha: Dětské krizové centrum. Retrieved from http://www.ditekrize.cz/files/ditekrize/VZ/vyrocní_zprava_2016.pdf

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2017: Dětské krizové centrum [Online]. (2018). Praha: Dětské krizové centrum. Retrieved from http://ditekrize.cz/files/ditekrize/VZ/vyrocní_zprava_7-el.pdf

Výroční zpráva 2017: Linka bezpečí [Online]. (2018). Praha: Linka bezpečí. Retrieved from <http://spolek.linkabezpeci.cz/getattachment/O-nas/Ke-stazeni/Vyrocní-zpravy/Vyrocní-zprava-2017.pdf.aspx>

Výroční zpráva 2017: Modrá linka [Online]. (2018). Brno: Modrá linka. Retrieved from http://www.modralinka.cz/wp-content/uploads/2019/06/VZ_2017.pdf

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2018: Dětské krizové centrum. (2019). Praha: Dětské krizové centrum.

Výroční zpráva 2018: Linka bezpečí [Online]. (2019). Praha: Linka bezpečí. Retrieved from http://spolek.linkabezpeci.cz/getattachment/O-nas/Ke-stazeni/Vyrocní-zpravy/Linka-Bezpeči_vyrocní-zprava-2018_screen.pdf.aspx

Výroční zpráva 2018: Modrá linka [Online]. (2019). Brno: Modrá linka. Retrieved from <http://www.modralinka.cz/wp-content/uploads/2019/06/VZ2018konec-1.pdf>

We Listen to the Voices of Children and Young People [Online]. (2017). Amsterdam: Child Helpline International. Retrieved from <https://www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2017/11/WeListen.pdf>

Wilson, T., & Hane, D. (2012). *Live Chat Counselling Pilot: Final Report* [Online]. Kids Help Phone. Retrieved from http://orgchi-tukhnakal.savviihq.com/wp-content/uploads/2017/05/khp_-_chat_pilot_evaluation_20121.pdf

Wright, J. (2002). *Online counselling: Learning from writing therapy*. *British Journal of Guidance & Counselling*, 30(3), 285–298. doi:10.1080/030698802100002326

Yeager, K., & Roberts, A. (Eds.). (2015). *Crisis intervention handbook: assessment, treatment, and research* (Fourth edition). New York: Oxford University Press.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [Online]. (2006). Retrieved July 18, 2019, from https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

Seznam grafů

Graf 1. Témata zastoupená v chatové poradně Linky bezpečí za rok 2018 (Výroční zpráva, 2018, s.11)	36
Graf 2. Sutinový graf faktorové analýzy položek dotazníku ES-Q	63
Graf 3. Pohlaví klientů procentuální rozdělení	67
Graf 4. Položka „věk klientů“ rozdělení podle četnosti.....	68
Graf 5. Položka „počet uskutečněných kontaktů“ rozdělení četností podle počtu návštěv	69
Graf 6. Pohlaví konzultantů procentuální rozdělení	69
Graf 7. Položka „věk konzultantů“ rozdělení podle četnosti	70
Graf 8. Graf znázorňující četnost celkového HS u klientů	71
Graf 9. Graf znázorňující rozdíly mezi hodnocením klientů a konzultantů u jednotlivých rozhovorů na chatu (položka Spokojenost).....	72
Graf 10. Graf znázorňující rozdíly mezi hodnocením klientů a konzultantů u jednotlivých rozhovorů na chatu (položka Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem)	73
Graf 11. Graf znázorňující rozdíly mezi hodnocením klientů a konzultantů u jednotlivých rozhovorů na chatu (položka Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem)	74
Graf 12. Graf znázorňující rozdíly mezi hodnocením klientů a konzultantů u jednotlivých rozhovorů na chatu (položka Instrumentální posílení).....	75
Graf 13. Graf znázorňující rozdíly mezi hodnocením klientů a konzultantů u jednotlivých rozhovorů na chatu (položka Sebedůvěra / Emocionální posílení)	76
Graf 14. Graf znázorňující četnost hrubých skóre u položky Být vyslechnut v dotazníku pro klienty ES-Q .	78
Graf 15. Graf znázorňující četnost hrubých skóre u položky Sebevědomí / Emocionální posílení u klientů v dotazníku pro klienty ES-Q	78
Graf 16. Negativní korelace celkového hodnocení klienta na rychlost vyplnění	80

Seznam obrázků

Obrázek 1. Design původního výzkumného projektu převzato z Impact Assessment (2017).....	48
Obrázek 2. Design výzkumného projektu	49
Obrázek 3. Škála emotikonů v dotazníku pro klienty ES-Q.....	59

Seznam tabulek

Tabulka 1. Robertsův sedmistupňový model krizové intervence (1991, citováno podle Roberts, c2005, s. 20)	16
Tabulka 2. Srovnání postupů v krizové intervenci v tváři v tvář a telefonické (Vodáčková, 2002).....	18
Tabulka 3. Typy otázek podle Vodáčkové (2002) a Špatenkové (2017).....	22
Tabulka 4. Srovnání počtu kontaktů v chatových poradnách pro děti a dospívající v letech 2014-2018 v ČR34	
Tabulka 5. Doplnující otázky zjišťující srozumitelnost dotazníku dětem	51
Tabulka 6. Zkoumané proměnné v rámci kvantitativního výzkumu	56
Tabulka 7. Vlastní hodnoty (Eigenvalues) faktorové analýzy položek dotazníku ES-Q.....	63
Tabulka 8. Faktorová matice pro 1 faktor dotazníku ES-Q.....	64
Tabulka 9. Faktorová matice pro 2 faktory dotazníku ES-Q.....	64
Tabulka 10. Rozdílový skór (položka Spokojenost).....	73
Tabulka 11. Rozdílový skór (položka Emocionální podpora poskytnutá pracovníkem)	74
Tabulka 12. Rozdílový skór (položka Instrumentální podpora poskytnutá pracovníkem).....	75
Tabulka 13. Rozdílový skór (položka Instrumentální posílení).....	76
Tabulka 14. Rozdílový skór (položka Sebedůvěra / Emocionální posílení)	77
Tabulka 15. Shrnutí důležitých informací pro prvních 5 a posledních 5 chatů na základě celkového hodnocení	85
Tabulka 16. Práce se zakázkou u chatů s vysokým a nízkým hodnocením.....	87
Tabulka 17. Práce s časem u chatů s vysokým a nízkým hodnocením.....	91
Tabulka 18. Opakované poděkování a zpětná vazba u chatů s vysokým a nízkým hodnocením	95

Seznam zkratek

APA	American Psychological Association
C-Q	Dotazník pro konzultanty měřící okamžitý účinek rozhovoru na chatu (Counsellor Questionnaire)
ČR	Česká republika
ES-Q	Dotazník pro klienty měřící okamžitý účinek rozhovoru chatu (End Session Questionnaire)
HS	Hrubý skór
KI	Krizová intervence
LB	Linka bezpečí
M	Aritmetický průměr (z anglického „mean“)
Mdn	Medián
SD	Směrodatná odchylka (z anglického „standard deviation“)
SMS	Služba krátkých textových zpráv (z anglického „short message service“)
TKI	Telefonická krizová intervence

Příloha 1.

Dotazník pro klienty ES-Q, online verze

Dotazník Linky Bezpečí pro klienty chatu



Ahoj, budeme rádi, pokud nám odpovíš na pár otázek. Pomůžeš nám zlepšovat Linku bezpečí a naši pomoc dětem. Tento dotazník je anonymní.

Děkujeme za Tvou ochotu.

Jsem *

- ☐ Dívka
- ☐ Chlapec

Můj věk *

vyber prosím svůj věk z rozbalovací nabídky

Už jsi někdy v minulosti na Lince Bezpečí chatoval/a? *

Další strana






0%

Dotazník Linky Bezpečí pro klienty chatu








Využij prosím smajlíky - od našťavaného po usměvavého, podle toho, jak to cítíš.






Jak se cítíš po chatování na Lince Bezpečí? *

				
Mnohem hůř	Hůř	Ani tak - ani tak	Lépe	Mnohem lépe






Pomohlo chatování s Linkou Bezpečí? *

				
Vůbec nepomohlo	Spíše nepomohlo	Ani tak - ani tak	Spíše pomohlo	Hodně pomohlo






Po chatování na Lince Bezpečí... *

				
Nemám vůbec žádnou představu co dělat	Nemám nápady	Ani tak - ani tak	Mám nápady	Mám už jasnou představu, co budu dělat






Po chatování na Lince Bezpečí si... *

				
Vůbec nevěřím	Spíše nevěřím	Ani tak - ani tak	Spíše věřím	Věřím více






Jak moc jsi spokojený/spokojená s právě proběhlým chatem na Lince Bezpečí? *

				
Vůbec	Spíše ne	Ani tak - ani tak	Spíše ano	Velmi






Pán/paní na chatu... *

				
O mě neměl/a vůbec zájem	O mě neměl/a zájem	Ani tak - ani tak	O mě měl/a zájem	O mě měl/a velký zájem






Dostal/a jsi od pána/paní na chatu informace nebo rady? *

				
Žádnou informaci ani radu	Dostal/a jsem málo informací nebo rad	Ani tak - ani tak	Dostal/a jsem nějaké informace nebo rady	Hodně informací nebo rad

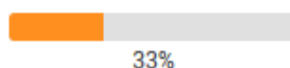
Během chatování na Lince Bezpečí, pán/paní na chatu... *

				
Vůbec nenaslouchal/a tomu co jsem chtěl/a říct	Nenaslouchal/a tomu co jsem chtěl/a říct	Ani tak - ani tak	Naslouchal/a tomu co jsem chtěl/a říct...	Plně nenaslouchal/a tomu co jsem chtěl/a říct

Doporučil/a bys Linku Bezpečí kamarádovi nebo vrstevníkovi? *

				
Nedoporučím	Nejspíše nedoporučím	Ani tak - ani tak	Nejspíše doporučím	Doporučím

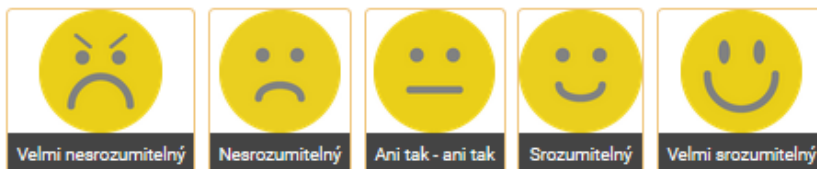
Další strana



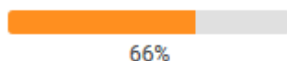
Dotazník Linky Bezpečí pro klienty chatu



Tento dotazník byl pro mě... *



Dokončit průzkum



Dotazník Linky Bezpečí pro klienty chatu



Děkujeme za Tvůj čas, který jsi věnoval/a odpovědím pro Linku bezpečí. Moc si toho vážíme! Linka bezpečí



Příloha 2.

Dotazník pro konzultanty C-Q, online verze

Dotazník Linky Bezpečí pro konzultanty chatu



Milý kolego, milá kolegyně, budeme rádi, pokud nám odpovíš na pár otázek. Pomůžeš tím zlepšovat Linku bezpečí a naši pomoc dětem. Tento dotazník je anonymní.

Děkujeme Ti za ochotu.
Lada, Hanka a vedení LB

Jsem *

- ☐ Žena
☐ Muž

Můj věk *

Další strana

0%

Dotazník Linky Bezpečí pro konzultanty chatu



Vyberte, po kolikáté klient kontaktoval Linku Bezpečí *

Prosím rozhodněte, který přístup v rozhovoru převládal *

- ☐ Podpora zaměřená na aktivizaci klienta a hledání řešení (Zahrnuje poskytování informací, rady, konkrétní specifickou pomoc, faktický vhled a zpětnou vazbu k tomu, co dítě řeší. Cílem je pomoci dítěti najít řešení pro daný problém.)
- ☐ Emocionální podpora (Empatické naslouchání, vyjádření pochopení, péče a starosti, vybudování sebevědomí klienta bez přímého úsilí o řešení problému.)

Jak jste spokojen/a s proběhlým chatem? *

	1	2	3	4	5	
Nejsem vůbec spokojen/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zcela spokojen/a

Do jaké míry jste poskytl/a dítěti emocionální podporu? *

	1	2	3	4	5	
Vůbec	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Velmi

Do jaké míry jste dítěti poskytl/a podporu co se týče informací a rad? *

	1	2	3	4	5	
Vůbec	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Velmi

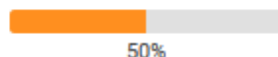
Na konci chatu dítě ... *

	1	2	3	4	5	
... nemělo žádnou představu co dělat dál	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	... mělo jasnou představu co dělat dál

Na konci chatu si dítě více věřilo *

	1	2	3	4	5	
Nesouhlasím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Souhlasím

Dokončit průzkum



50%

Dotazník Linky Bezpečí pro konzultanty chatu



Děkujeme za Tvůj čas, který jsi věnoval/a odpovědím. Moc si toho vážíme!



100%

Příloha 3.

SOUHLAS S VÝZKUMEM NA LINCE BEZPEČÍ

Název diplomové práce: „Účinné intervence v rámci chatové krizové pomoci“

Souhlasím s tím, že Lada Švadlenková bude sbírat data v rámci organizace Linka bezpečí v stanoveném rozsahu v období od 1.12.2018 do 30.3.2019:

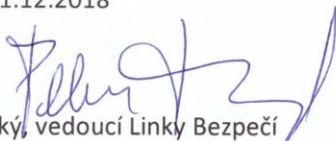
- zaslání anonymního dotazníku klientům
- zaslání anonymní dotazníku konzultantům
- kvalitativní analýza záznamů chatových konverzací

Na konci chatového kontaktu konzultant vloží odkaz na dotazník pro klienta a poté sám vyplní dotazník pro konzultanta. Klient se rozhoduje dobrovolně, zda chce dotazník vyplnit. Konzultant se také rozhoduje dobrovolně na základě konkrétní situace, tak aby byly zachovány zásady popsané v Metodice práce na Lince bezpečí. To znamená, že na prvním místě jsou potřeby klienta.

Dále souhlasím s tím, že Lada Švadlenková využije záznamy chatových konverzací ke kvalitativní analýze. Chatové konverzace budou anonymizovány, nicméně vzhledem k citlivosti dat v diplomové práci lze citovat pouze úryvky z konverzací, ne celé záznamy.

V Praze, dne 1.12.2018

Peter Porubský, vedoucí Linky Bezpečí



linka bezpečí

* ústavní 95
* 181 02 Praha 8
* IČ 61383198

